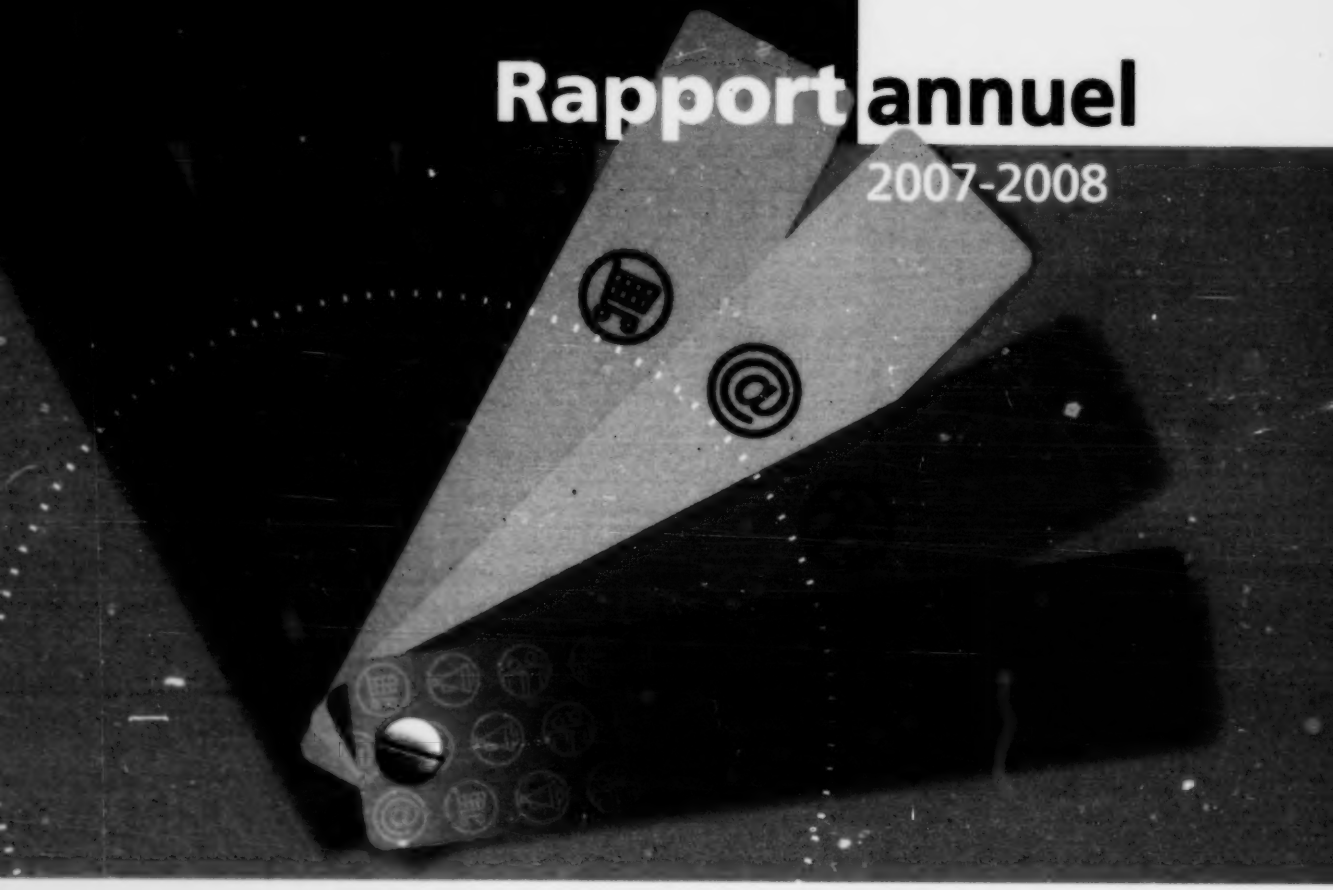
LE CENTRE
DE SERVICES PARTAGÉS
DU QUÉBEC

Rapport annuel

2007-2008



Québec

Cette publication a été rédigée
par le Centre de services partagés du Québec.

La publication est également disponible en version PDF
dans le site Internet du Centre de services partagés du Québec :
www.cspq.gouv.qc.ca

La forme masculine employée dans le texte
désigne aussi bien les femmes que les hommes,
le cas échéant.

La couverture et les pages intérieures sont imprimées sur du papier Rolland Enviro[MC] 100.

Papier 100 % fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo.
Procédé sans chlore et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008
Bibliothèque et Archives Canada, 2008

ISBN 978-2-550-53946-9 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-53947-6 (version PDF)

ISSN 1911-7906 (version imprimée)
ISSN 1911-7914 (version PDF)

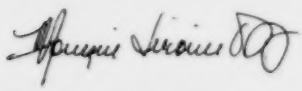
Monsieur François Gendron
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Centre de services partagés du Québec pour l'exercice se terminant le 31 mars 2008. Ce rapport fait état des résultats obtenus et des principales réalisations dans les domaines sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre des Finances, ministre des Services gouvernementaux, ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor,



Monique Jérôme-Forget

Québec, novembre 2008

Madame Monique Jérôme-Forget
Ministre des Finances,
ministre des Services gouvernementaux,
ministre responsable de l'Administration gouvernementale et
présidente du Conseil du trésor
875, Grande Allée Est
Québec (Québec)

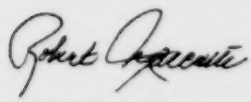
Madame la Ministre,

Nous avons le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Centre de services partagés du Québec.

Ce rapport présente notamment les résultats atteints dans les domaines sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec pour la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008. Il contient également un rapport de validation de la vérification interne.

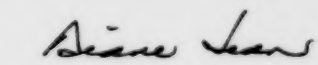
Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le président du conseil d'administration,



Robert Marcotte

La présidente-directrice générale,



Diane Jean

Québec, octobre 2008

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de notre responsabilité. Cette responsabilité concerne la fiabilité de l'information et des données qui y figurent ainsi que celle des contrôles afférents.

Le conseil d'administration a la responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière de reddition de comptes. Dans l'exercice de cette responsabilité, il est assisté par le comité de vérification et de gestion des risques. Ce dernier rencontre la direction, examine le rapport et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

À notre connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

La présidente-directrice générale,

Diane Jean

Le vice-président aux technologies de l'information,

Raymond Sarrazin

Le vice-président aux ressources humaines,

Claude Sicard

Le vice-président aux opérations et aux services,

Gordon Smith

Québec, octobre 2008

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame la Présidente-directrice générale,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Centre de services partagés du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du Centre de services partagés du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Centre de services partagés du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La responsable de la vérification interne,

Lynda Roy, CA

Québec, octobre 2008

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les affaires du Centre de services partagés du Québec (ci-après le Centre) sont administrées par un conseil d'administration. Ce dernier est composé de onze membres dont au moins six, autres que la présidente-directrice générale, sont issus de l'Administration gouvernementale et au moins un de ceux-ci doit œuvrer dans une région autre que celle de Montréal ou de Québec. Les membres du conseil d'administration sont nommés par le gouvernement du Québec. En plus de la présidente-directrice générale, un président du conseil d'administration est nommé pour distinguer les responsabilités de chacun.

Au 31 mars 2008, les membres du conseil d'administration du Centre sont :

- M^me^ **Sylvie Barcelo**, sous-ministre de la Famille et des Aînés
- M. **Maurice Boisvert**, sous-ministre associé de la Santé et des Services sociaux
- M. **Maurice Charlebois**, vice-président exécutif des ressources humaines et des services partagés, Hydro-Québec
- M^me^ **Diane Jean**, présidente-directrice générale du Centre de services partagés du Québec[1]
- M. **Robert Marcotte**, président du conseil d'administration
- M^me^ **Francine Martel-Vaillancourt**, sous-ministre du Revenu, vice-présidente du conseil d'administration
- M^me^ **Susan McKercher**, directrice du Bureau d'arrondissement et du greffe, Ville de Montréal – Arrondissement de Ville-Marie
- M. **Pierre Roy**, président-directeur général de Services Québec
- M. **Robert Sabourin**, directeur régional de la Montérégie, ministère des Affaires municipales et des Régions
- M. **François Turenne**, sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

[1] Normalement, la personne occupant le poste de sous-ministre des Services gouvernementaux est désignée d'office pour siéger au conseil d'administration ; or, cette fonction est actuellement assumée par la présidente-directrice générale du Centre.

Table des matières

1	**CONTEXTE**	1
2	**PRÉSENTATION**	3
3	**FAITS SAILLANTS**	7
4	**PRÉSENTATION DES RÉSULTATS**	9
	Orientation 1 Réaliser des économies d'échelle et réduire les coûts des services administratifs	10
	Orientation 2 Accroître le service à la clientèle en termes de nombre de clients, de qualité des produits et services et de satisfaction de la clientèle	16
	Orientation 3 Développer une organisation dynamique, compétente et performante	19
5	**RESSOURCES HUMAINES**	23
6	**RÉSULTATS FINANCIERS**	25
	Les produits, les coûts et les charges ainsi que les investissements	25
	Les états financiers	27
7	**AUTRES EXIGENCES**	53
	Accès à l'égalité en emploi	53
	Allégement réglementaire et administratif	53
	Emploi et qualité de la langue française	53
	Éthique et déontologie	53
	Protection des renseignements personnels et accès à l'information	53
	Développement durable	54
	Résultats relatifs à la déclaration de services aux citoyens	55
	Suites données aux recommandations du Vérificateur général du Québec	56
	Activités du conseil d'administration	59

8 ANNEXES 61

ANNEXE 1 : Législation et règlements 61

ANNEXE 2 : Organigramme 62

ANNEXE 3 : Accès à l'égalité en emploi 63

ANNEXE 4 : Code d'éthique et de déontologie 66

1 CONTEXTE

La création du Centre, en décembre 2005, est l'une des mesures importantes de la stratégie du gouvernement du Québec pour la modernisation de l'État. Cette stratégie vise, entre autres, à recentrer l'État sur ses missions essentielles et à réduire sa taille. Dans ce contexte, le rôle du Centre consiste principalement à dégager des économies en optimisant, en rationalisant et en regroupant les services administratifs, tout en maintenant des services de qualité pour le bénéfice de l'ensemble de ses usagers.

Le cadre de référence et le plan de mise en œuvre de la stratégie de services partagés ont ainsi été approuvés par le gouvernement en novembre 2005. Au cours des premiers mois d'existence du Centre, les efforts ont surtout porté sur la mise en place du cadre de fonctionnement organisationnel ainsi que sur l'élaboration du modèle et de la stratégie des services partagés à l'échelle gouvernementale.

En 2006-2007, le Centre a présenté une proposition d'organisation des services partagés au Québec qui a été approuvée par le gouvernement. Un plan triennal de réalisation de cinq projets prioritaires a été convenu avec les ministères et organismes. Ces projets permettent de rationaliser et de réduire les ressources affectées à différents secteurs d'activité, particulièrement dans le domaine informationnel. Le Centre a également poursuivi l'implantation de la première phase des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) dans le respect des échéanciers et des budgets prévus.

Au cours de 2007-2008, des modifications ont été apportées au cadre de gouvernance du Centre afin de renforcer la concertation entre les partenaires et la cohésion dans le déploiement des services partagés. Le conseil d'administration du Centre compte dorénavant des représentants de Services Québec et des centres interministériels de services partagés du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et de Revenu Québec. La présidente-directrice générale du Centre a instauré le Comité des usagers, dont la composition tient compte de la diversité de la fonction publique québécoise et de la représentativité des domaines d'affaires du Centre.

Enfin, le 22 novembre 2007, le gouvernement a approuvé le regroupement des activités du MESS et du Centre en matière de technologies de l'information. Ce regroupement touche notamment le volet des ententes conclues par le MESS avec différents ministères et organismes à titre de centre interministériel de services partagés. Ce regroupement d'expertises et d'infrastructures technologiques complémentaires favorise une plus grande synergie et contribue à optimiser les ressources informationnelles du gouvernement.

2 PRÉSENTATION

LA MISSION

Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et de moyens de communication.

À cette fin, le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif aux ministères et aux organismes, tout en s'assurant de la qualité et de l'adéquation de ses services à leurs besoins. Il se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs. Afin de réaliser sa mission, le Centre s'appuie sur plusieurs lois et règlements (annexe 1).

LA VISION

Le Centre entend devenir un centre d'excellence en matière de services partagés en mettant son expertise, son savoir-faire ainsi que ses capacités techniques et technologiques au service de ses usagers afin de leur fournir des produits et des services de qualité, à prix compétitifs et répondant à leurs besoins.

LES VALEURS

Les valeurs organisationnelles du Centre sont le sens du service, l'esprit d'entreprise et la coopération. Celles-ci visent à marquer du sceau de l'excellence la réalisation de sa mission et le service aux usagers.

L'APPROCHE DES SERVICES PARTAGÉS

La loi constitutive du Centre lui permet de servir l'ensemble des ministères et organismes, les établissements des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation ainsi que les municipalités, et ce, dans toutes les régions du Québec. Pour réussir l'instauration de l'approche des services partagés, le Centre doit obtenir l'adhésion des ministères et organismes, ce qui constitue un défi important. Celle-ci passe par des résultats probants et par la livraison de services de qualité équivalente ou supérieure à ce qu'ils étaient auparavant.

L'environnement dans lequel le Centre évolue est surtout caractérisé par des usagers libres de faire affaire avec lui et par l'obligation de financer ses activités. Le gouvernement peut cependant rendre obligatoire, pour un ou plusieurs organismes publics et aux conditions et dans la mesure qu'il détermine, le recours au Centre pour l'exécution d'un service qui fait partie de sa mission.

Le Centre collabore avec des partenaires gouvernementaux qui offrent, de façon complémentaire aux siens, des services administratifs aux ministères et organismes. Le Centre offre également de manière accessoire des services aux citoyens, notamment par le biais des Publications du Québec et la tenue de concours de recrutement.

LES DOMAINES D'ACTIVITÉ

Le Centre continue d'assumer les responsabilités qui lui ont été transférées lors de sa création. D'autres se sont ajoutées, soit par l'addition de domaines d'affaires comme les ressources humaines, soit par l'introduction de nouveaux services.

Au 31 mars 2008, le panier de services du Centre s'articule autour des sept domaines d'affaires suivants :

Acquisitions

- Acquisition de biens et de services auxiliaires
- Gestion des biens excédentaires
- Processus d'appels d'offres
- Regroupement d'achats
- Répertoire de biens et de services
- Valorisation et disposition des biens excédentaires

Moyens de communication, publications gouvernementales et gestion d'événements

- Édition, mise en marché et distribution
- Placement médias et publicité
- Planification et coordination d'événements, audiovisuel et expositions
- Traduction

Ressources humaines

- Gestion de la rémunération et des avantages sociaux
- Services de proximité en région
- Tenue de concours de recrutement

Ressources informationnelles

- Communications sans fil
- Entretien et réparation d'équipement bureautique
- Entretien et amélioration des systèmes
- Entretien et amélioration des infrastructures
- Exploitation d'infrastructures et hébergement
- Projets de développement et projet d'infrastructures
- Soutien aux utilisateurs
- Télécommunications multimédias

Ressources matérielles et documentaires

- Bibliothèque et centres de documentation
- Courrier
- Fournitures et ameublement
- Gestion des documents semi-actifs
- Numérisation et gestion documentaire
- Reprographie

Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR)

- Implantation et exploitation de SAGIR-SGR1 (système comptable volet dépenses et acquisitions)
- Développement de SAGIR-SGR2 (gestion des ressources humaines) et SAGIR-SGR3 (dotation en ligne)
- Exploitation de différents systèmes de gestion des ressources humaines à portée interministérielle[2]

Ressources financières

- Services d'opérations financières et matérielles en soutien à SAGIR

LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE

La ministre des Services gouvernementaux est responsable de l'application de la loi constitutive du Centre. La présidente-directrice générale est responsable de l'administration et de la direction du Centre et elle est assistée dans ses fonctions par quatre vice-présidents.

Le Bureau de la présidente-directrice générale

Le Bureau de la présidente-directrice générale comprend le Secrétariat général et affaires institutionnelles, la Direction des affaires juridiques, la Vérification interne et la Direction générale des services de gestion stratégique. Cette dernière est notamment responsable de la gestion budgétaire et financière ainsi que de la refonte et du pilotage des processus et des systèmes de soutien administratif du Centre.

La Vice-présidence aux ressources humaines

La Vice-présidence aux ressources humaines a pour mandat d'offrir des services en matière de gestion des ressources humaines à l'ensemble des ministères et organismes. Elle a la responsabilité d'assurer la réalisation d'activités de tenue de concours de recrutement, de même que de conception, d'analyse et de correction des moyens permettant l'évaluation des candidats.

Elle offre également des services liés à la gestion de la rémunération et des avantages sociaux ainsi qu'à la mobilité et au redéploiement des effectifs. Enfin, des services de proximité sont offerts en région par l'entremise des bureaux régionaux.

La Vice-présidence aux opérations et aux services

La Vice-présidence aux opérations et aux services a pour mandat d'offrir des services en matière de ressources matérielles et documentaires, de réseaux de télécommunication, de Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources, de moyens de communication et en publications gouvernementales.

À ce titre, elle a notamment la responsabilité de gérer les acquisitions de biens et de services, de disposer des surplus gouvernementaux, d'offrir des services de courrier, de numérisation et de gestion documentaire, de reprographie, d'entretien d'équipement bureautique ainsi que des services de vente de fournitures, d'ameublement de bureau et de logiciels.

Elle dispense également des services de télécommunications multimédias ainsi que des services de communication mobile. Elle voit au développement, à l'implantation et à l'entretien des systèmes de soutien à la gestion intégrée des ressources humaines, financières et matérielles.

[2] Dont la gestion du Système automatisé de gestion de l'information du personnel (SAGIP).

De plus, elle gère les achats publicitaires du gouvernement et offre de l'expertise-conseil en placement médias. Elle dispense des services en matière d'édition et de commercialisation des publications gouvernementales. Enfin, elle offre des services de gestion d'événements.

La Vice-présidence aux technologies de l'information

La Vice-présidence aux technologies de l'information (VPTI) offre aux ministères et organismes une prise en charge des infrastructures et de l'ensemble des services en technologies de l'information, assurant ainsi une utilisation optimale des TI qui soutiennent leurs stratégies d'affaires.

La Vice-présidence adjointe aux solutions d'affaires en technologies de l'information est responsable de concrétiser l'offre de services de la VPTI. À cette fin, elle met en place les moyens requis pour offrir des services spécialisés de développement et de gestion des systèmes de mission et des infrastructures, dans un cadre adapté aux besoins des usagers.

Plus spécifiquement, elle établit et fait évoluer les principes, les architectures et le cadre méthodologique pour les ministères et organismes partenaires. Elle conçoit, développe et exploite les solutions en TI en réponse aux besoins d'affaires. Elle assure aussi la disponibilité des systèmes, des infrastructures technologiques et des services bureautiques et offre l'assistance aux utilisateurs. Elle coordonne la gestion des problèmes et des changements et soutient les ministères et organismes dans le cadre de l'introduction de ces changements. Enfin, elle planifie et assure l'évolution des infrastructures technologiques, opère les centres de traitement et fournit aux ministères et organismes son expertise en sécurité.

3 FAITS SAILLANTS

La présente section fait sommairement état des réalisations qui ont marqué l'exercice financier 2007-2008 du Centre. Ces réalisations, décrites de manière plus élaborée dans les autres sections du rapport, s'inscrivent dans les priorités d'action du gouvernement.

- Regroupement, au sein de l'organisation, des ressources en technologies de l'information du Centre interministériel de services partagés (CISP) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), le 22 novembre 2007. Ce regroupement, en vigueur le 1er avril 2008, implique le transfert de 532 employés et de contrats de biens et services totalisant une valeur de plus de 76 millions de dollars. Il comprend également le rachat de l'infrastructure technologique du MESS par le Centre en contrepartie d'un montant de plus de 18 millions de dollars.

- Poursuite de l'optimisation des environnements informatiques, par l'intégration des postes de travail et des serveurs et par la prise en charge du développement et de l'entretien des systèmes de mission de plusieurs ministères et organismes, ainsi que par l'intégration de l'ordinateur central de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

- Regroupement de la gestion de la rémunération et des avantages sociaux qui a permis de faire passer de 8 996 employés servis au 31 mars 2007 à 17 413 employés servis au 31 mars 2008.

- Regroupement des concours de recrutement public ayant permis de tenir 208 concours en 2007-2008, soit 75 concours de plus que l'année précédente, et ce, avec le même nombre d'effectifs.

- Économies d'échelle pour la clientèle estimées à 79,3 millions de dollars, relatives aux regroupements d'achats.

- Économies liées aux placements médias ayant permis d'obtenir des réductions de tarifs totalisant 17,3 millions de dollars.

- Réalisation, selon l'échéancier et les coûts prévus, de l'implantation de SAGIR-SGR1 (système comptable volet dépenses et acquisitions) entre avril 2005 et avril 2008, qui couvre 22 portefeuilles ministériels et l'Assemblée nationale, soit l'une des plus importantes implantations d'un système à portée interministérielle réalisées au gouvernement du Québec.

4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

En 2006-2007, des travaux ont été entrepris pour doter le Centre d'un plan stratégique avec des objectifs précis. Un projet de plan stratégique a été déposé au conseil d'administration du Centre en 2007. Les travaux de reddition de comptes du Centre s'inspirent, comme pour l'année dernière, des orientations et des objectifs de ce projet de plan stratégique.

Ce projet de plan comporte les trois orientations suivantes :

Orientation 1

Réaliser des économies d'échelle et réduire les coûts des services administratifs

- **Objectif 1** : Coordonner et soutenir le plan de mise en œuvre du modèle de services partagés
- **Objectif 2** : Développer et adapter des produits et services susceptibles de dégager des gains et de réduire les coûts
- **Objectif 3** : Intégrer et optimiser les infrastructures gouvernementales technologiques et de communication

Orientation 2

Accroître le service à la clientèle en termes de nombre de clients, de qualité des produits et services et de satisfaction de la clientèle

- **Objectif 4** : Développer et implanter de nouvelles offres de services devant répondre aux besoins des ministères et organismes et aux orientations gouvernementales
- **Objectif 5** : Améliorer la qualité des services rendus et le niveau de satisfaction de la clientèle

Orientation 3

Développer une organisation dynamique, compétente et performante

- **Objectif 6** : Optimiser les processus d'affaires et réviser les processus financiers et administratifs
- **Objectif 7** : Mettre en place un cadre de gestion des personnes et un climat de travail favorisant le développement de l'expertise et l'implication du personnel

Orientation 1

Réaliser des économies d'échelle et réduire les coûts des services administratifs

Objectif 1

Coordonner et soutenir le plan de mise en œuvre du modèle de services partagés

Résultats

- Regroupement, au sein de l'organisation, des ressources en technologies de l'information du Centre interministériel de services partagés (CISP) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
- Réalisation de quatre projets pilotes de centres interministériels régionaux de services partagés.
- Réalisation d'un bilan sur les services administratifs.
- Poursuite de la baisse des effectifs en services administratifs.
- Organisation de la Conférence interjuridictionnelle sur les services partagés.

Regroupement des ressources en technologies de l'information

Un total de 532 employés du Centre interministériel de services partagés (CISP) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et plus de 300 employés du Centre ont été visés par le regroupement des ressources en technologies de l'information des deux organisations. Ce regroupement, en vigueur le 1er avril 2008, implique également le transfert de l'infrastructure technologique du MESS au Centre en contrepartie d'un montant de plus de 18 millions de dollars. L'entente inclut le transfert au Centre de l'ensemble des contrats de biens et services en technologies de l'information totalisant une valeur de plus de 76 millions de dollars, qui étaient auparavant sous la responsabilité du MESS.

Un tel regroupement représente une opération majeure de réorganisation de l'ensemble des ressources de la nouvelle Vice-présidence aux technologies de l'information. Ces changements ont notamment amené le Centre à revoir son offre de services.

Régionalisation des services partagés

L'approche de régionalisation des services partagés selon la formule des centres interministériels régionaux de services partagés a été expérimentée dans le cadre de quatre projets pilotes menés dans les régions suivantes : Bas-Saint-Laurent, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Estrie et Abitibi-Témiscamingue.

Les projets pilotes de régionalisation ont pris fin le 31 mars 2008 et ceux-ci démontrent que la formule expérimentée a reçu l'adhésion d'un nombre limité de ministères et organismes en région. Les réflexions se poursuivent afin d'identifier des possibilités de développement des services administratifs en région.

Réalisation d'un bilan sur les services administratifs

Un bilan des activités réalisées par le Centre depuis 2006, incluant l'approche des services partagés, a été produit. Ce bilan présente notamment les résultats de la rationalisation et de l'optimisation des services administratifs, et expose les actions visant à soutenir la consolidation des services administratifs au sein de la fonction publique québécoise.

Poursuite de la baisse des effectifs en services administratifs

Un premier inventaire des effectifs dédiés aux activités de soutien administratif des ministères et organismes a été déposé, en avril 2005, par le Groupe de travail sur l'intégration et la rationalisation des services de soutien administratif. Cet inventaire portait sur l'exercice financier 2003-2004. Afin de déterminer les résultats des efforts gouvernementaux de réduction des effectifs en services administratifs, mesurés en équivalents temps complet (ETC), le Centre a effectué un second inventaire portant sur l'exercice financier 2006-2007, selon la même méthodologie de sondage utilisée dans le cadre du premier inventaire.

Entre 2003-2004 et 2006-2007, les effectifs en services administratifs ont diminué de 5,15 % comparativement à une baisse de 4,15 % pour les ETC totaux des ministères et organismes inventoriés. En conséquence, les effectifs en services administratifs ont diminué à un rythme de 1.24 supérieur à celui des effectifs totaux. En excluant les ETC en services administratifs des ETC totaux, ce ratio passe à 1.30. La réduction des ETC en services administratifs s'élève à 619 sur la période considérée, dont 50 % en ressources informationnelles.

Tableau 1

Réduction des effectifs en services administratifs

	2003-2004[1]	2006-2007[1]	Variation en ETC	
			en nombre	en %
ETC en services administratifs des MO inventoriés	12 022	11 403	(619)	(5,15)
ETC totaux des MO inventoriés[2]	70 523	67 593	(2 930)	(4,15)

[1] Les données de 2003-2004 ont été redressées en fonction de l'inventaire 2006-2007, lequel inclut des ETC en services partagés.

[2] L'effectif total en ETC utilisés de chaque MO est tiré des données de « L'effectif de la fonction publique 2006-2007 ».

L'économie budgétaire réalisée à la suite de la réduction des ETC en services administratifs est de l'ordre de 38 millions de dollars en termes de masse salariale.

Organisation de la Conférence interjuridictionnelle sur les services partagés

Le Centre a été l'hôte, en septembre 2007, de la Conférence interjuridictionnelle sur les services partagés, qui regroupe les gouvernements de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'Ontario. Ces rencontres annuelles visent à faire le point sur les meilleures pratiques en matière de services partagés.

Objectif 2

Développer et adapter des produits et services susceptibles de dégager des gains et de réduire les coûts

Résultats

- Regroupement de la gestion de la rémunération et des avantages sociaux qui a permis de faire passer de 8 996 employés servis au 31 mars 2007 à 17 413 employés servis au 31 mars 2008.
- Regroupement des concours de recrutement public ayant permis de tenir 208 concours en 2007-2008, soit 75 concours de plus que l'année précédente, et ce, avec le même nombre d'effectifs.
- Poursuite de l'optimisation des environnements informatiques, par l'intégration des postes de travail et des serveurs et par la prise en charge du développement et de l'entretien des systèmes de mission de plusieurs ministères et organismes, ainsi que par l'intégration de l'ordinateur central de la Régie de l'assurance maladie du Québec.
- Soutien au gouvernement en ligne par l'hébergement de 29 sites Internet et par une contribution au déploiement de clicSÉQUR.
- Réalisation de la première étape de privatisation de Fournitures et ameublement du Québec (FAQ).
- Tenue de 27 activités de développement qui ont généré 1 179 participations parmi les gestionnaires en région.
- Regroupements d'achats permettant de réaliser des économies de 96,8 millions de dollars, soit une augmentation de plus de 23 millions de dollars par rapport à l'année précédente.
- Vente de biens excédentaires au public pour 6,2 millions de dollars.

Projets prioritaires

Le Centre a identifié cinq projets prioritaires au début de 2007 pour rationaliser et réduire les ressources affectées à différents secteurs d'activité. Ces projets ont été présentés aux ministères qui ont fait part de leur adhésion. Des organismes ont aussi adhéré à ces projets prioritaires. Un plan triennal de réalisation a été préparé et validé auprès de ceux-ci.

1. Regroupement de la gestion de la rémunération et des avantages sociaux

Au cours de l'année 2007-2008, le Centre a procédé au regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux de trois ministères et de trois organismes. Cette intégration a permis le transfert de 33 employés équivalents temps complet (ETC). Au 31 mars 2008, 61 employés étaient affectés aux activités de rémunération et avantages sociaux et ils ont servi 17 413 personnes, comparativement à 8 996 au 31 mars 2007.

2. Regroupement des concours de recrutement

En 2007-2008, le Centre a tenu 208 concours de recrutement public, soit une augmentation de 75 concours par rapport à l'année précédente. La tenue de ces concours représente un maximum de 68 % du recrutement mené par la fonction publique auprès des citoyens. Au cours de la même année, il a également tenu 135 concours de recrutement étudiant, soit une augmentation de 8 % par rapport à l'année précédente.

Au total, le Centre a réalisé 343 concours qui représentent plus de 65 000 candidatures reçues. Le mode d'inscription en ligne a été privilégié par 80 % des candidats aux concours de recrutement public. Ce système transactionnel de recrutement a été mis en opération en juin 2007.

3. Services d'opérations financières en soutien aux Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR)

Le projet vise le transfert des opérations financières de ministères et organismes qui utilisent SAGIR et qui désirent profiter des services de soutien. Les services inclus dans la portée de ce projet sont essentiellement à caractère opérationnel, telle la saisie de factures. Un soutien aux usagers est également prévu par le biais du Centre d'assistance aux utilisateurs. En 2006-2007, le Secrétariat du Conseil du trésor a transféré ses opérations financières liées à SAGIR au Centre. En 2007-2008, le ministère des Finances a fait de même. Enfin, le ministère de la Famille et des Aînés utilise le Centre d'assistance pour soutenir ses utilisateurs.

4. Plan d'optimisation des environnements informatiques

Ce projet vise le regroupement des infrastructures technologiques et le développement des systèmes de mission des ministères et organismes afin d'optimiser la gestion des environnements informatiques gouvernementaux. La planification du volet « Gestion des postes de travail », auquel a été greffé à la fin de 2007 le volet « Gestion du parc de serveurs », prévoyait l'intégration des postes de travail et des serveurs de sept ministères et de cinq organismes en 2007-2008. Le regroupement des ressources en technologies de l'information du Centre interministériel de services partagés du MESS et du Centre a donné lieu à une révision de la liste des ministères et organismes ciblés dans ce volet, soit quatre ministères et cinq organismes[3].

Le volet « Optimisation de la plateforme centrale » s'est déroulé comme prévu. Le projet d'intégration de l'ordinateur central de la Régie de l'assurance maladie du Québec a été réalisé avec succès au cours de l'année 2007-2008. Une entente de principe est intervenue en octobre 2007 pour le projet d'intégration de l'ordinateur central de la Régie des rentes du Québec.

Le volet « Développement des systèmes de mission » touchant le développement de systèmes pour les ministères et organismes a poursuivi sa progression à la suite du regroupement. En effet, le Centre est maintenant responsable du développement et de l'entretien des systèmes de mission de six ministères et de cinq organismes[4].

5. Plan de soutien au gouvernement en ligne

Ce projet a pour objectif de fournir les outils technologiques requis pour permettre le développement de services en ligne efficients et efficaces pour le citoyen. Le volet « Hébergement des sites Internet » prévoyait l'hébergement des sites de neuf ministères et de quatre organismes. En 2007-2008, le Centre a hébergé 23 sites Internet informationnels et 6 sites Internet transactionnels, en réponse à des demandes spécifiques de 17 ministères et organismes.

Dans le cadre du volet « Services communs de prestation électronique de services », le dossier employé *Mon espace* a été mis en ligne et le projet de soumissions électroniques a fait l'objet de travaux de développement. De plus, sous la gouverne du ministère des Services gouvernementaux, le Centre a contribué au déploiement de clicSÉQUR.

---

[3] Ministère du Travail, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministère de la Famille et des Aînés, ministère des Affaires municipales et des Régions, Commission des relations de travail, Commissaire de l'industrie de la construction, Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre, Régie du bâtiment du Québec, Régie du logement.

[4] Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministère de la Famille et des Aînés, ministère du Travail, ministère des Services gouvernementaux, Secrétariat du Conseil du trésor, Commission des relations de travail, Commissaire de l'industrie de la construction, Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre, Régie du bâtiment du Québec. Le ministère des Affaires municipales et des Régions et la Régie du logement se sont ajoutés au cours de l'année.

Privatisation de services gouvernementaux

Le Discours sur le budget 2007-2008 annonçait la privatisation de quelques services gouvernementaux, dont Fournitures et ameublement du Québec (FAQ), la Reprographie gouvernementale et le Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR).

Avant le projet de privatisation, FAQ procédait à l'acquisition, à l'entreposage et à la distribution de plus de 4 000 articles incluant des fournitures de bureau, de l'ameublement et des logiciels. Elle répondait à plus de 71 000 commandes annuellement. Le scénario de privatisation prévoit deux étapes dont la première concerne la privatisation des fournitures de bureau et des logiciels et la seconde, les fournitures spécifiques, notamment l'ameublement et le papier recyclé. L'appel d'offres visant la mise en œuvre de la première étape de privatisation s'est terminé en mars 2008 et l'adjudication du contrat permettra d'obtenir des économies moyennes de près de 14 % sur les achats de fournitures.

La Reprographie gouvernementale offrait, avant le projet de privatisation, des services d'impression sur presse et sur photocopieurs numériques, des services de reprographie et des services d'assemblage. La privatisation de la production se traduit par la fermeture graduelle de six ateliers et la conservation de cinq ateliers répondant à des critères de confidentialité. Des appels d'offres menant à la fermeture des ateliers centraux de Québec et de Montréal, le 1er avril 2008, ont été publiés en février 2008.

Le Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) vise le remplacement de six réseaux gouvernementaux de radiocommunication. Le RENIR est conçu pour répondre aux besoins de services de communications au gouvernement en soutien au Plan national de sécurité civile du Québec, et pour assurer la continuité des services de radiocommunication auprès des ministères et organismes utilisateurs. La construction de l'infrastructure de sites du RENIR se poursuit et, au cours de l'année financière 2007-2008, des appels d'offres ont été lancés afin de mettre en place 22 sites de radiocommunication.

Services de proximité en région

Les bureaux régionaux du Centre proposent aux ministères et organismes de leur région des activités de développement. En ce qui concerne le personnel d'encadrement, le Centre a réalisé 27 activités de développement qui ont généré 1 179 participations parmi les gestionnaires en région.

Les bureaux régionaux offrent aussi leur collaboration à la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) dans la réalisation des activités de préparation à la retraite et d'information sur les régimes de retraite.

Acquisitions

Les regroupements d'achats mis en place par le Centre génèrent des économies d'échelle estimées à 79,3 millions de dollars pour la clientèle, ce qui équivaut à un taux moyen d'économie de 32 %. À ces économies, il faut ajouter celles découlant du regroupement relatif au placement médias, qui a permis aux ministères, aux organismes et aux personnes morales de droit public d'obtenir des réductions de tarifs totalisant 17,3 millions de dollars, soit un gain estimé à 18 %. Au total, les économies représentent près de 96,6 millions de dollars en 2007-2008.

Tableau 2

Économies d'échelle liées aux regroupements d'achats

Économies d'échelles (en M$)	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de demandes d'achats confiées par les MO	404	500	583
Valeur des contrats sans regroupements d'achats	208,2	225,2	243,6
Économies relatives aux regroupements d'achats[1]			
• Services auxiliaires (location de machinerie, services de déménagement, revue de presse et impression)	12,4	12,3	11,0
• Logiciels et matériel technologique	25,4	35,5	57,9
• Biens divers (automobiles, carburant, uniformes, vêtements, papier, photocopieurs, etc.)	8,0	9,3	10,4
Total des économies d'achats	45,8	57,1	79,3
Taux global d'économie	22 %	25 %	33 %
Placement médias			
• Économies	11,0	16,0	17,3
• Taux global d'économie	16 %	18 %	18 %
Grand total des économies	**56,8**	**73,1**	**96,6**

(1) Les économies sont calculées en fonction du prix qui aurait été payé en l'absence de regroupement.

Le montant des économies relatives aux regroupements d'achats des logiciels et du matériel technologique a augmenté de près de 23 millions de dollars, en raison notamment de l'émission d'une demande d'escompte supplémentaire pour l'acquisition de micro-ordinateurs qui a résulté en une économie de 17 millions de dollars.

Gestion des biens excédentaires

La disposition des biens excédentaires constitue une source appréciable de revenus pour les ministères et organismes, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Tableau 3

Gestion des biens excédentaires

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Biens excédentaires vendus au public	5,2 M$	4,8 M$	6,2 M$
Montant retourné aux MO propriétaires des biens	4,5 M$	4,1 M$	5,4 M$
Valeur estimée des articles en surplus transférés entre MO[1]	184 K$	454 K$	176 K$

(1) La valeur présentée des articles transférés entre MO correspond à 30 % du coût estimé d'acquisition d'un bien neuf.

De plus, dans le cadre du programme « Ordinateurs pour les écoles du Québec », le Centre a remis plus de 21 500 équipements informatiques usagés d'une valeur totale de 2,1 millions de dollars aux écoles du Québec[5].

[5] Dans le cas des équipements informatiques transférés au milieu scolaire, l'information provient des formulaires de transfert pour le volume et de la valeur unitaire estimée des équipements.

Objectif 3

Intégrer et optimiser les infrastructures gouvernementales technologiques et de communication

Résultats

- Travaux de modernisation du Réseau de télécommunication sociosanitaire (RTSS) et rédaction des appels d'offres pour le futur réseau appelé à remplacer le RETEM et le RTSS.

Intégration des réseaux de télécommunications (RETEM-RTSS)

Le Réseau de télécommunication multimédia (RETEM) est un réseau dédié de l'administration publique qui permet les transmissions de données et les communications téléphoniques. Le Réseau de télécommunication sociosanitaire (RTSS) est le réseau dédié du secteur de la santé et des services sociaux qui permet les transmissions de données.

En septembre 2006, le gouvernement approuvait l'intégration des réseaux en autorisant, dans un premier temps, la modernisation du RTSS. Les travaux de modernisation entrepris en janvier 2007 se poursuivent : ils consistent essentiellement à installer des équipements et des logiciels visant à améliorer la sécurité et la capacité de transport du réseau. Au 31 mars 2008, 1 231 sites ont été modernisés sur un total de 1 650 sites.

Les appels d'offres requis pour l'intégration des réseaux de télécommunications sont en cours d'élaboration. De plus, au cours de l'exercice 2007-2008, un cadre de gestion a été élaboré pour le futur réseau appelé à remplacer le RETEM et le RTSS dès 2009. Les principaux ministères et organismes ont été consultés pendant le processus de rédaction de l'appel d'offres afin notamment d'intégrer l'ensemble des besoins.

Orientation 2

Accroître le service à la clientèle en termes de nombre de clients, de qualité des produits et services et de satisfaction de la clientèle

Objectif 4

Développer et implanter de nouvelles offres de services devant répondre aux besoins des ministères et organismes et aux orientations gouvernementales

Résultats

- Développement des services en ressources humaines, notamment par la mise en place d'un projet pilote de gestion de la référence, par la refonte du matériel d'examen pour plusieurs outils d'évaluation et par une offre de services externes d'évaluation de candidats.
- Implantation de SAGIR-SGR1, système comptable volet dépenses et acquisitions.
- Démarrage des phases SGR2 (gestion des ressources humaines) et SGR3 (dotation en ligne) de SAGIR.

Développement de services en ressources humaines

Le Centre a mis en place un projet pilote de gestion de la référence permettant de traiter les demandes d'emplois réguliers et occasionnels des ministères et organismes. Il a également procédé à une refonte du matériel d'examen pour plusieurs outils d'évaluation, dont un examen de type étude de cas pour évaluer le rôle conseil en ressources humaines et un examen sur support vidéo évaluant le jugement et l'observation qui pourra être utilisé pour plusieurs concours.

Le Centre a enfin fourni des services externes d'évaluation de candidats à un organisme dont le personnel n'est pas nommé et rémunéré selon la Loi sur la fonction publique. Ces travaux ont été accomplis auprès de la Sûreté du Québec pour la sélection de policiers enquêteurs.

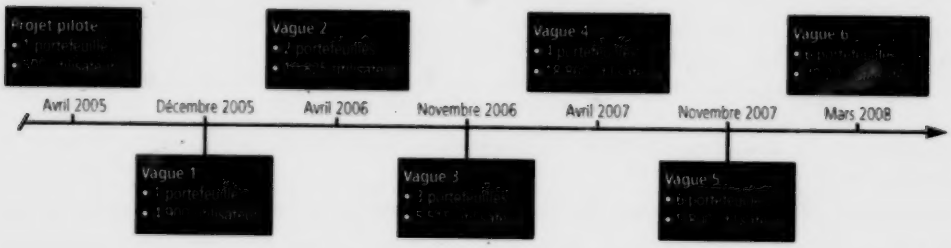
Réalisation de l'implantation de SAGIR-SGR1

L'implantation de SAGIR-SGR1, système comptable volet dépenses et acquisitions, s'est faite en six vagues précédées d'un projet pilote, entre avril 2005 et avril 2008. Elle couvre 22 portefeuilles ministériels et l'Assemblée nationale, soit une centaine d'entités gouvernementales représentant 66 600 personnes inscrites dans le système, près de 4 000 utilisateurs en moyenne par jour au cours du mois de mars 2008 et de près de 46 milliards de dollars en paiements effectués en 2007-2008. Il s'agit d'une des plus importantes implantations d'un système à portée interministérielle réalisées au gouvernement du Québec.

Les six vagues d'implantation ont toutes été réalisées selon l'échéancier prévu et dans le respect des coûts d'implantation. Le budget initial de 317,2 millions de dollars comprend notamment la conception, le développement et l'implantation de SAGIR-SGR1. Cette solution d'affaires a été mise en production dans les portefeuilles ministériels des vagues 5 et 6 aux dates prévues, respectivement le 1er novembre 2007 et le 1er avril 2008. Ces portefeuilles représentent près de 60 % des quelque 100 ministères, organismes et fonds spéciaux gouvernementaux et près de 40 % des 66 600 personnes initialement visées. La mise en production de la vague 6 a mis fin au calendrier initial d'implantation de SAGIR-SGR1, entreprise en avril 2005 lors du lancement du projet pilote du Secrétariat du Conseil du trésor.

Graphique 1

Calendrier d'implantation de SAGIR-SGR1



Le soutien aux usagers en production a crû en importance au fur et à mesure des implantations. À titre d'exemple, les données du mois de mars 2008 font état de 13 555 utilisateurs différents, soit une hausse de 131 % par rapport à l'année précédente.

Tableau 4

Progression de l'implantation de SAGIR-SGR1

Indicateurs	Résultats 2005-2006	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008
Pourcentage des MO utilisant SAGIR-SGR1 (en % des portefeuilles ministériels)	17,4	47,8	100,0
Pourcentage d'effort consacré à l'implantation de SAGIR-SGR1 (en % des efforts totaux prévus)	20	50	90

L'implantation de SAGIR-SGR1 au Centre et au Service aérien gouvernemental est prévue pour la prochaine année financière.

Démarrage de SAGIR-SGR2 et de SAGIR-SGR3

Le 21 février 2007, le gouvernement a autorisé la réalisation des phases SGR2 (gestion des ressources humaines) et SGR3 (dotation en ligne) de la stratégie SAGIR. Au moment où la fonction publique québécoise entre dans une phase de renouvellement de ses effectifs, la réalisation de SGR2 et de SGR3 représente une progression importante dans la perspective de la modernisation des processus de gestion des ressources humaines et de la dotation au gouvernement du Québec.

Il existe une dizaine de systèmes à portée interministérielle, dont plusieurs ont atteint la limite de leur vie utile, et pas moins de 500 systèmes locaux (surtout pour l'assiduité), ce qui entraîne une lourdeur administrative et un entretien coûteux. La phase SGR2 vise la modernisation de l'ensemble des pratiques et des outils de gestion des ressources humaines, à l'exception de ceux concernant la dotation, couverts par SGR3, et du calcul et de la préparation de la paie assumés par le système SAGIP. Le remplacement de SAGIP est envisagé dans le cadre de la phase SGR7 de SAGIR.

Au cours de l'exercice, la mise en place des équipes internes affectées à la conception et à la réalisation de SGR2 et SGR3 a été effectuée. Celles-ci ont procédé à l'évaluation et à la mise à jour de travaux réalisés antérieurement. De plus, la préparation des devis d'appels d'offres pour l'obtention de ressources complémentaires visant à soutenir la conception et la réalisation de SGR2 et SGR3, sur la base du progiciel de gestion intégrée, est en cours de réalisation.

Objectif 5 — Améliorer la qualité des services rendus et le niveau de satisfaction de la clientèle

Résultats

- Mise sur pied par le Centre d'un Comité des usagers.
- Organisation de consultations, de formations, de rencontres, de révision des processus et de sondages afin d'améliorer les services et le niveau de satisfaction.

Amélioration des services et du niveau de satisfaction

Le sens du service est l'une des trois valeurs du Centre et de nombreux efforts sont déployés pour que les usagers soient au cœur des activités de l'organisation. Le Centre a créé le Comité des usagers, présidé par la présidente-directrice générale, dont la première réunion a eu lieu à la mi-février 2008[6].

Ce comité est l'un des moyens privilégiés pour connaître les besoins et les priorités des partenaires, évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des produits et services, proposer des solutions et apporter les correctifs appropriés, le cas échéant, et enfin, contribuer à la promotion des services partagés.

Le Centre a également réalisé plusieurs activités visant à améliorer la qualité des services et le degré de satisfaction des usagers :

- La réalisation d'un sondage annuel auprès des bibliothèques gouvernementales afin de connaître leurs différentes pratiques et ajuster, si possible, les services offerts;
- L'élaboration d'une formation portant sur le service aux usagers en gestion de la rémunération, afin d'améliorer les compétences des employés quant aux engagements et aux standards à respecter;
- Au cours de l'exercice 2007-2008, l'augmentation des utilisateurs de SAGIR-SGR1 a entraîné une croissance importante du volume de requêtes de services. Afin de faire face efficacement à cette situation, le Centre a amélioré la capacité de traitement des requêtes, notamment par une révision des processus, le renforcement des effectifs, la formation du personnel et en portant une attention particulière à ses relations avec les usagers.

Orientation 3

Développer une organisation dynamique, compétente et performante

Objectif 6 — **Optimiser les processus d'affaires et réviser les processus financiers et administratifs**

Résultats

- Début de l'implantation de la méthodologie du coût de revient à l'ensemble des produits et services du Centre.
- Développement d'un portail Internet visant à automatiser les réquisitions de services concernant les réseaux de télécommunications.
- Révision et optimisation des processus d'affaires en information gouvernementale et en gestion de la dotation.

Tarification et coût de revient

Avant de poursuivre plus à fond la réalisation d'autres grands chantiers de tarification, une décision a été prise afin de mettre d'abord l'accent sur l'établissement du coût de revient à l'ensemble des produits et services du Centre. Les travaux entrepris en 2007-2008 ont consisté au déploiement de la méthodologie retenue, à l'implantation du logiciel en coût de revient et à la définition du modèle de coûts pour certains secteurs d'activité.

[6] Sa composition tient compte de la diversité de la fonction publique québécoise, notamment en termes de taille de ministères et d'organismes, de présence en région et de représentativité des domaines d'affaires du Centre.

Refonte et pilotage des processus et des systèmes de soutien administratif

Un plan d'affaires destiné à appuyer le déploiement de SAGIR-SGR1 au sein des unités du Centre a été produit et déposé au conseil d'administration. Des travaux de développement et d'adaptation ont été amorcés en vue de son déploiement, prévu le 1er octobre 2008.

De plus, des travaux de rationalisation des processus et des systèmes de soutien en ressources financières ont été réalisés. Ces travaux permettront, d'une part, d'assurer dès le 1er avril 2008 le traitement des transactions additionnelles engendrées par l'ajout des ressources en technologies de l'information en provenance du MESS et, d'autre part, de favoriser la transition harmonieuse du traitement actuel des opérations financières vers celui qui sera assuré par SAGIR-SGR1.

Enfin, d'autres travaux de rationalisation permettront l'utilisation, dès le 1er avril 2008, d'un seul registre des comptes clients et registre des comptes fournisseurs, en remplacement des treize déjà existants.

Révision et optimisation des processus d'affaires

Le Centre a poursuivi l'optimisation de ses processus d'affaires par le biais d'initiatives variées. Il a réalisé une révision des processus d'affaires du secteur de la traduction et entrepris cette révision pour les secteurs de l'édition juridique et ministérielle. Il a également révisé les processus d'administration des examens écrits liés aux concours de recrutement.

Objectif 7 — Mettre en place un cadre de gestion des personnes et un climat de travail favorisant le développement de l'expertise et l'implication du personnel

Résultats

- Mise sur pied et démarrage des activités du Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT).
- Réalisation d'activités visant à mobiliser les employés transférés, dont ceux touchés par le regroupement en technologies de l'information et par les projets de privatisation.
- Tenue de rencontres d'information pour les gestionnaires visant l'appropriation du volet administratif de l'organisation et à faciliter leur intégration.

Mise en place d'un cadre de gestion des personnes

Le Centre a réalisé des initiatives de nature à améliorer sa gestion des ressources humaines, dont la mise sur pied d'un Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT). Le CMOT, qui a été mis sur pied en février 2007, a siégé à trois reprises au cours de l'année 2007-2008. Les modalités de fonctionnement ont été approuvées en cours d'année. Des discussions ont débuté sur quelques sujets d'intérêt pour les parties, soit la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, le climat organisationnel et la privatisation.

Activités visant à informer et à mobiliser les employés transférés

En 2007-2008, dans le cadre du regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux, le Centre a accueilli plusieurs employés. Ils ont reçu une formation sur le service aux usagers et sur les règles de protection des renseignements personnels. Des rencontres d'information ont également été organisées pour les employés de la Vice-présidence aux technologies de l'information, dans le but de faciliter leur intégration et ainsi contribuer à créer un sentiment d'appartenance à l'organisation.

Enfin, en vue d'accompagner les employés touchés par les privatisations (FAQ, Reprographie gouvernementale et RENIR) et de les aider à mieux se relocaliser, des rencontres ont été tenues, en janvier 2008, avec la présidente-directrice générale et la Direction des ressources humaines.

Activités visant à informer et à impliquer les gestionnaires

Une rencontre de la présidente-directrice générale avec les gestionnaires du Centre a été organisée le 23 octobre 2007. Celle-ci leur a fait part de ses orientations et de ses priorités pour le développement du Centre au cours de la prochaine année.

Dans le contexte de l'intégration des employés de la Vice-présidence aux technologies de l'information, des rencontres d'information pour les gestionnaires, visant l'appropriation du volet administratif et facilitant leur intégration, ont également été organisées.

5 RESSOURCES HUMAINES

L'organigramme du Centre au 31 mars 2008 est présenté à l'annexe 2.

L'effectif autorisé

Au 31 mars 2008, l'effectif régulier autorisé du Centre est de 1 203 ETC, soit une augmentation de 28 ETC par rapport au total de 1 175 de l'année précédente[7].

La consommation réelle en 2007-2008 a été de 1 286 ETC.

Le développement des ressources humaines

Le Centre a atteint l'objectif fixé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1). Pour l'année financière 2007-2008, 1,3 % de la masse salariale, qui totalise 83,0 millions de dollars, a été consacrée à des activités de formation de la main-d'œuvre. Cela représente des dépenses de 1,1 million de dollars.

Le Centre a rendu disponibles des programmes de formation visant à soutenir le développement des compétences de l'ensemble de son personnel, ainsi que le transfert des connaissances et de l'expertise dans les différents secteurs d'activité. À titre d'exemple, le Centre a formé 25 nouveaux techniciens en rémunération, qui ont tous intégré les équipes opérationnelles après les trois mois de formation. Le Centre a également mis sur pied des formations de perfectionnement sur le cycle annuel en rémunération, afin de développer l'expertise à l'interne et de consolider les apprentissages. Le Centre entend poursuivre ses efforts pour soutenir le développement d'une organisation dynamique, compétente et performante.

La santé et la sécurité au travail

En matière de santé et de sécurité au travail, le Centre organise plusieurs activités qui contribuent au mieux-être de son personnel. À l'automne 2007, une campagne de vaccination a été tenue au cours de laquelle 413 vaccins ont été administrés, ce qui a permis de joindre 29,5 % du personnel. Au printemps 2008, dans le cadre du Mois de la nutrition, les employés ont eu accès à un kiosque d'information sur la nutrition. Au cours de l'année, 375 interventions en ergonomie ont été faites auprès du personnel.

[7] Le rapport annuel 2006-2007 précisait que l'effectif régulier du Centre totalisait 1 233 équivalents temps complet (ETC) au 31 mars 2007. Ce nombre a été ramené à 1 175 ETC à la suite de la prise en compte des transferts d'effectifs au 1er avril 2007 par le Secrétariat du Conseil du trésor.

6 RÉSULTATS FINANCIERS

LES PRODUITS, LES COÛTS ET LES CHARGES AINSI QUE LES INVESTISSEMENTS

Conformément à la Loi sur le Centre de services partagés du Québec, la ministre responsable de l'application de cette loi doit déposer, à l'Assemblée nationale, les états financiers du Centre accompagnés du rapport du Vérificateur général du Québec.

Les résultats 2007-2008 comprennent des produits totaux de 381,1 millions de dollars auxquels s'ajoute une appropriation de l'avoir de 10,0 millions de dollars à titre d'apport du gouvernement du Québec. Pour leur part, les coûts et les charges de l'exercice s'élèvent à 393,8 millions de dollars, présentant ainsi un déficit cumulé de 2,7 millions de dollars.

Le coût des ventes s'élève à 355,8 millions de dollars, alors que les charges d'exploitation représentent 37,2 millions de dollars. À ces montants s'ajoute une perte nette sur disposition de 0,8 million de dollars pour un total de 393,8 millions de dollars.

Les produits

Comparativement à 2006-2007, l'exercice 2007-2008 affiche une augmentation des produits totaux de 6,8 %, soit de 24,4 millions de dollars. Celle-ci se caractérise par une croissance de la continuité des activités de 17,9 millions de dollars ainsi que par une croissance due aux transferts d'activités de 6,5 millions de dollars.

L'augmentation de l'offre de services et un accroissement de la clientèle sont à l'origine des produits supplémentaires de 17,9 millions de dollars. Cette augmentation provient :

- du domaine d'affaires des ressources informationnelles, dont 7,9 millions de dollars pour le secteur des télécommunications et 7,9 millions de dollars pour celui des technologies de l'information ;
- du déploiement de SAGIR-SGR1 dans les ministères et organismes pour 6,8 millions de dollars ;
- du domaine des moyens de communication pour 6,0 millions de dollars (secteur du placement médias).

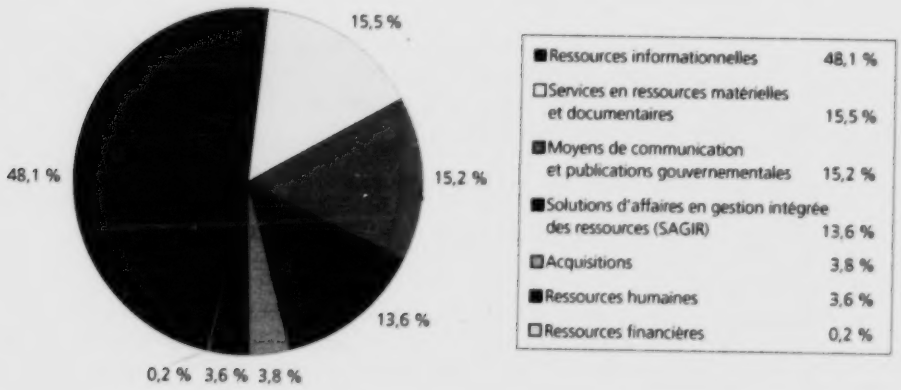
Par ailleurs, ces augmentations sont compensées, d'une part, par une baisse des produits du domaine des acquisitions de 8,7 millions de dollars, d'autre part, par diverses autres réductions nettes totalisant 2,0 millions de dollars.

Pour 2007-2008, la croissance due aux transferts d'activités de 6,5 millions de dollars se rapporte aux ressources humaines et financières en provenance des ministères et organismes pour 5,8 millions de dollars et 0,7 million de dollars respectivement.

À titre d'information, le graphique ci-après présente la répartition des produits pour chacun des domaines d'affaires du Centre. Par ailleurs, la note 28 des états financiers présente les données financières s'y rapportant.

Graphique 2

Répartition des produits



Les coûts et les charges

Les coûts et les charges totales de 2007-2008 présentent une augmentation de 8,5 % par rapport à 2006-2007, soit 30,7 millions de dollars. Cette situation est attribuable en majeure partie à la hausse des produits totaux de 6,8 % se rapportant à la croissance de la continuité des activités ainsi qu'aux transferts en provenance des ministères et organismes.

Par ailleurs, les charges spécifiques aux traitements et aux avantages sociaux totalisent 83,0 millions de dollars au 31 mars 2008[8], comparativement à 79,3 millions de dollars au 31 mars 2007[9], soit une augmentation de 3,7 millions de dollars. Celle-ci s'explique principalement par la croissance du nombre d'employés en lien avec les transferts d'activités en provenance des ministères et organismes.

Les investissements

En 2007-2008, le Centre a réalisé 36,7 millions de dollars en investissements, répartis comme suit :

- 13,1 millions de dollars pour le développement et l'implantation des livraisons de SAGIR ;
- 7,7 millions de dollars pour le projet Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) ;
- 5,6 millions de dollars pour des améliorations locatives attribuables principalement à la relève et à la sécurité informatique des technologies de l'information ;
- 4,8 millions de dollars en équipement et en systèmes informatiques ;
- 2,1 millions de dollars en matériel de manutention et d'entrepôt ;
- divers autres investissements totalisant 3,4 millions de dollars.

[8] Le montant de 83,0 millions de dollars inclut les traitements et les avantages sociaux capitalisés ainsi que ceux se rapportant aux activités abandonnées.

[9] Ce montant est différent du montant présenté dans le rapport annuel de gestion 2006-2007 du Centre, car les salaires capitalisés n'étaient pas inclus.

LES ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du Centre de services partagés du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

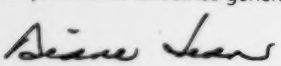
Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le Centre de services partagés du Québec reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification et de gestion des risques dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le vérificateur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

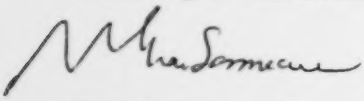
Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du Centre de services partagés du Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification et de gestion des risques pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La présidente-directrice générale,



Diane Jean

Le directeur général des services de gestion stratégique,



Michel Charbonneau, CMA

Québec, le 24 octobre 2008

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

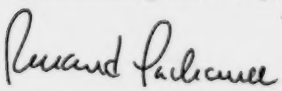
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du Centre de services partagés du Québec au 31 mars 2008, l'état des résultats et du déficit cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Centre. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Centre au 31 mars 2008, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux conventions comptables relatives aux instruments financiers et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 24 octobre 2008

RÉSULTATS ET DÉFICIT CUMULÉ DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

	2008	2007
PRODUITS (note 21)		
Biens	35 340 716 $	38 150 274 $
Services	331 134 377	301 114 416
Escomptes et rabais sur vente	(7 492 800)	(6 842 974)
	358 982 293	332 421 716
COÛT DES VENTES (note 4)	334 303 403	302 542 225
BÉNÉFICE BRUT	24 678 890	29 879 491
Autres produits	177 590	330 316
	24 856 480	30 209 807
CHARGES D'EXPLOITATION (note 5)	36 862 423	34 922 379
	(12 005 943)	(4 712 572)
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	39 925	25 595
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	(426 633)	(103 092)
Perte sur disposition d'actifs incorporels	(455 776)	(2 028 494)
PERTE NETTE AVANT ACTIVITÉS ABANDONNÉES	(12 848 427)	(6 818 563)
ACTIVITÉS ABANDONNÉES (note 24)	168 936	407 353
PERTE NETTE DE L'EXERCICE	(12 679 491)	(6 411 210)
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	–	6 255
DÉFICIT CUMULÉ AVANT VIREMENT	(12 679 491)	(6 404 955)
Virement d'une partie de l'apport du gouvernement du Québec pour éliminer le déficit cumulé (note 17)	10 000 000	6 404 955
DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN	(2 679 491) $	– $

RÉSULTATS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS (note 28)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

BILAN AU 31 MARS 2008

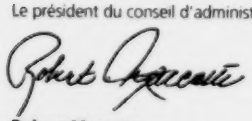
	2008	2007
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	33 172 232 $	12 531 628 $
Créances (note 6)	153 654 498	123 166 834
Stocks (note 7)	7 520 402	7 872 388
Immobilisations destinées à la vente	–	11 548
Frais payés d'avance	9 932 111	13 327 241
	204 279 243	156 909 639
Créances à long terme (note 8)	2 401 584	3 602 376
Effet à recevoir du gouvernement du Québec (note 9)	9 458 151	11 464 513
Immobilisations corporelles (note 10)	123 325 123	121 446 845
Actifs incorporels (note 11)	164 707 239	158 643 841
Frais reportés	5 913 264	9 745 056
	510 084 604 $	461 812 270 $
PASSIF		
À court terme		
Emprunts temporaires (note 12)	336 264 997 $	288 344 224 $
Obligation découlant d'un contrat de location-acquisition	–	3 347 574
Charges à payer et frais courus (note 13)	85 611 893	71 706 528
Versements sur la dette à long terme (note 14)	837 396	184 782
Produits perçus d'avance	4 159 928	5 466 596
	426 874 214	369 049 704
Charges à payer à long terme (note 15)	6 601 584	9 252 376
Dette à long terme (note 14)	25 523 339	21 022 157
Produits perçus d'avance	–	133 522
Provision pour congés de maladie (note 16)	20 413 779	19 003 332
	479 412 916	418 461 091
AVOIR		
Apport du gouvernement du Québec (note 17)	33 351 179	43 351 179
Déficit cumulé	(2 679 491)	–
	30 671 688	43 351 179
	510 084 604 $	461 812 270 $

ENGAGEMENTS (note 18)
ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN (note 25)
ÉVENTUALITÉS (note 26)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

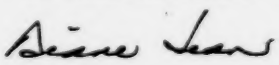
POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président du conseil d'administration,



Robert Marcotte

La présidente-directrice générale,



Diane Jean

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

	2008	2007
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Perte nette avant activités abandonnées	(12 848 427) $	(6 818 563) $
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	11 609 702	11 150 153
Amortissement des actifs incorporels	9 650 356	8 204 077
Frais financiers capitalisés à l'obligation découlant d'un contrat de location-acquisition	–	6 100
Frais financiers capitalisés aux emprunts temporaires	9 480 898	6 706 262
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	(39 925)	(25 595)
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	426 633	103 092
Perte sur disposition d'actifs incorporels	455 776	2 028 494
	18 735 013	21 354 020
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation (note 19)	(6 501 669)	7 066 275
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation maintenues	12 233 344	28 420 295
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(13 648 947)	(24 531 606)
Acquisition d'actifs incorporels	(14 112 189)	(18 878 877)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	6 707 674	75 482
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(21 053 462)	(43 335 001)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Augmentation des emprunts temporaires excluant les frais financiers capitalisés	33 000 000	24 250 645
Remboursement des billets à payer	–	(6 303 105)
Remboursement de la dette à long terme	(3 709 174)	(296 782)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	29 290 826	17 650 758
FLUX DE TRÉSORERIE DÉCOULANT DE L'ABANDON D'ACTIVITÉS		
Bénéfice découlant de l'abandon d'activités	168 936	407 353
Amortissement des immobilisations corporelles	960	3 759
Flux de trésorerie provenant de l'abandon d'activités	169 896	411 112
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE (note 19)	20 640 604	3 147 164
ENCAISSE AU DÉBUT	12 531 628	9 384 464
ENCAISSE À LA FIN	33 172 232 $	12 531 628 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Centre de services partagés du Québec est une personne morale, mandataire de l'État, créée en vertu de la *Loi sur le Centre de services partagés du Québec* (L.R.Q., chapitre C-8.1.1) entrée en vigueur le 6 décembre 2005. Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

Dans la réalisation de sa mission, le Centre peut notamment exercer les fonctions suivantes et rendre les services suivants :

1° acheter et louer pour les organismes publics les biens meubles;

2° favoriser la réutilisation des biens des organismes publics et en disposer lorsqu'ils ne sont plus requis;

3° développer et fournir des produits et services en matière de technologies de l'information et de télécommunication et en assurer la gestion et la maintenance;

4° développer et fournir des solutions d'affaires en gestion des ressources;

5° fournir tout autre service, professionnel ou autre, dont les organismes publics peuvent avoir besoin, tels l'impression, l'édition, la publication, la commercialisation, le placement média, l'audiovisuel, les expositions, la reprographie, le courrier et l'entretien de l'équipement;

6° procéder à des regroupements de services et les gérer;

7° gérer les droits d'auteur des documents des organismes publics, conformément aux normes élaborées conjointement par le ministre de la Culture et des Communications et le ministre des Services gouvernementaux, et veiller à leur application.

La loi constitutive précise que les sommes reçues par le Centre doivent être affectées au paiement de ses obligations. Le surplus, s'il en est, est conservé par le Centre à moins que le gouvernement n'en décide autrement.

En vertu de l'article 2 de sa loi constitutive, le Centre est mandataire de l'État et par conséquent n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers du Centre par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

Instruments financiers

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date de transaction. Les coûts de transaction sont comptabilisés en résultat net.

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

Actifs et passifs détenus à des fins de transaction

Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont des actifs et passifs que le Centre a acquis principalement en vue de leur revente ou rachat à court terme, ou qui ont été désignés comme tel lors de sa comptabilisation initiale.

Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatés en résultat net, le cas échéant.

Le Centre a classé comme actifs et passifs détenus à des fins de transactions l'encaisse, de même que les actifs et passifs à court terme, ces derniers étant désignés de façon irrévocable.

Prêts et créances

Les prêts et créances n'incluent pas les titres de créance. L'évaluation ultérieure des prêts et créances est au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Les produits d'intérêts, le cas échéant, sont inclus dans les intérêts sur prêt.

Le Centre a classé dans cette catégorie les créances à long terme et l'effet à recevoir du gouvernement du Québec.

Autres passifs financiers

Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés dans la catégorie passifs détenus à des fins de transaction. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Les dépenses d'intérêts, le cas échéant, sont incluses dans les frais financiers.

Le Centre a classé dans cette catégorie les charges à payer à long terme ainsi que les dettes à long terme.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence. Ces valeurs sont déterminées au moyen de méthodes d'évaluation telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs.

Résultat étendu

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2008, le Centre n'a effectué aucune opération ayant une incidence sur le résultat étendu et aucun solde d'ouverture ni de clôture pour le cumul du résultat étendu n'est présenté.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

Stocks

Les stocks sont évalués à la moindre valeur (coût ou valeur de réalisation nette). Le coût est calculé selon la méthode de l'épuisement successif. Le coût des produits en cours comprend les matières premières, la main-d'œuvre et les frais généraux de fabrication.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et pour les périodes suivantes :

Équipement spécialisé	3 à 10 ans
Infrastructure de radiocommunication	5 à 20 ans
Équipement informatique	3 à 10 ans
Mobilier et équipement de bureautique	3 à 5 ans
Matériel roulant	5 ans
Améliorations locatives	3 à 15 ans

Le Centre examine régulièrement la valeur comptable de ses immobilisations corporelles en comparant la valeur comptable de celles-ci avec les flux de trésorerie futurs non actualisés qui devraient être générés par l'actif. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée. L'estimation des flux de trésorerie futurs ainsi que la détermination de la juste valeur requièrent l'exercice du jugement professionnel et peuvent varier dans le temps.

Actifs incorporels

Les actifs incorporels, composés de systèmes informatiques, de logiciels et des développements de systèmes informatiques, sont comptabilisés au coût. Le coût comprend la main-d'œuvre directe, des intérêts et d'autres coûts directement rattachés au développement des systèmes. Ils sont amortis sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire indiquée ci-dessous. Ils sont soumis à un test de dépréciation lorsque les changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

Systèmes informatiques et logiciels	2 à 5 ans
Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources – phase 1 (SAGIR-SGR1)	11 à 12 ans

Les frais de développement des systèmes informatiques sont amortis à compter de leur mise en opération.

Les intérêts sur les dettes liées aux systèmes informatiques sont capitalisés pendant la période de développement.

Frais reportés

Les frais reportés sont constitués principalement de droits de ventes de licences, amortis selon une estimation des revenus futurs, de montants versés d'avance sur des contrats d'entretien amortis linéairement sur la durée des contrats et de frais de démarrage amortis linéairement sur 3 ans.

Congés de maladie et de vacances

Les obligations découlant des congés de maladie et de vacances dus aux employés du Centre sont comptabilisées à titre de passif. La charge annuelle est comptabilisée selon les avantages gagnés par les employés au cours de l'exercice.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux étant donné que le Centre ne dispose pas d'information suffisante pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Constatation des produits

Les produits provenant de la prestation de services et des ventes de biens sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- La livraison a eu lieu ou les services ont été rendus;
- Le prix de vente est déterminé ou déterminable;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les produits perçus d'avance sont virés aux résultats en fonction des services rendus.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de l'entité consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

3. MODIFICATION DE CONVENTIONS COMPTABLES

Au 1er avril 2007, le Centre a appliqué les nouvelles recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) quant à la comptabilisation, l'évaluation et la présentation des instruments financiers à la suite de la publication des chapitres 1530 - Résultat étendu, 3855 – Instruments financiers – comptabilisation et évaluation, et 3861 – Instruments financiers – Informations à fournir et présentation. Pour le Centre, l'impact de ces nouvelles conventions comptables se limite uniquement à la divulgation d'information additionnelle, compte tenu qu'il n'y a eu aucun effet quant à la mesure des instruments financiers à la suite des classements adoptés par le Centre, lesquels sont divulgués à la note 2.

Modifications futures de conventions comptables

Au cours du prochain exercice, le Centre appliquera les nouvelles recommandations de l'ICCA quant aux nouveaux chapitres suivants : 3031 – « Stocks », 3862 – « Instruments financiers – Informations à fournir » et 3863 – « Instruments financiers – présentation ».

Le chapitre 3031 prescrit le traitement comptable des stocks, notamment sur la détermination du coût et sa comptabilisation ultérieure en charges, y compris toute dépréciation jusqu'à la valeur nette de réalisation.

Les chapitres 3862 et 3863 visent à informer les utilisateurs de façon à leur permettre d'évaluer l'importance des instruments financiers au regard de la situation financière et à la performance financière de l'entité, et d'évaluer la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers auxquels l'entité est exposée ainsi que de la façon dont elle gère ces risques. Les chapitres 3862 et 3863 remplacent le chapitre 3861 du Manuel, intitulé « Instruments financiers – informations à fournir et présentation ». Ces chapitres modifient et augmentent les exigences en matière d'information à fournir, mais reprennent telles quelles les exigences en matière de présentation.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

3. MODIFICATION DE CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

Par ailleurs, l'ICCA a également publié le chapitre 3064 – « Écarts d'acquisition et actifs incorporels » en remplacement des chapitres 3062 – « Écarts d'acquisition et autres actifs incorporels », et 3450 – « Frais de recherche et de développement ». Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation, d'évaluation et d'information applicables aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels, y compris les actifs incorporels générés en interne. Ce chapitre s'appliquera aux états financiers de l'exercice ouvert le 1er avril 2009.

Les chapitres 3862 et 3863 visant spécifiquement l'information à fournir, il n'y aura donc aucune incidence sur les résultats du Centre. Quant aux chapitres 3031 et 3064, la direction estime qu'il n'y aura pas d'incidences significatives sur ses états financiers au regard de l'application de ces nouvelles normes.

4. COÛTS DES VENTES

	2008	2007
Coûts des biens vendus		
Stocks au début (note 7)	4 728 749 $	3 724 165 $
Achats	18 040 879	21 272 779
Traitements et avantages sociaux	1 872 834	2 189 109
Transport et communications	41 670	69 555
Poste et messageries	88 113	116 855
Services professionnels et auxiliaires	3 278 254	4 323 584
Entretien et réparations	59 990	46 747
Fournitures et approvisionnement	35 314	34 362
Loyers	665 515	683 624
Escomptes et rabais sur achats	(278 598)	(306 886)
Amortissement des immobilisations corporelles	90 822	84 984
Amortissement des actifs incorporels	103 261	143 377
	28 726 803	32 382 255
Stocks à la fin (note 7)	(4 283 214)	(4 728 749)
	24 443 589	27 653 506
Coûts des services rendus		
Stocks au début (note 7)	3 143 639	3 944 647
Traitements et avantages sociaux	54 111 117	50 754 246
Transport et communications	78 271 711	66 987 623
Placements médias	36 910 012	31 492 228
Poste et messageries	10 589 113	10 145 875
Services professionnels et auxiliaires	44 007 628	31 612 436
Entretien et réparations	25 271 859	22 109 894
Fournitures et approvisionnement	14 070 050	21 940 507
Loyers	18 988 852	15 113 527
Escomptes et rabais sur achats	(584 989)	(495 145)
Amortissement des immobilisations corporelles	10 175 377	9 896 078
Amortissement des actifs incorporels	9 344 081	7 789 850
Frais financiers	8 582 999	6 706 262
Autres	215 553	34 330
	313 097 002	278 032 358
Stocks à la fin (note 7)	(3 237 188)	(3 143 639)
	309 859 814	274 888 719
	334 303 403 $	302 542 225 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

5. CHARGES D'EXPLOITATION

	2008	2007
Frais de vente		
Traitements et avantages sociaux	4 993 907 $	5 441 314 $
Transport et communications	230 916	194 224
Placements médias	767 579	607 089
Poste et messageries	1 794 571	1 575 604
Services professionnels et auxiliaires	261 076	141 291
Entretien et réparations	51 868	84 389
Fournitures et approvisionnement	168 953	225 891
Loyers	233 337	116 238
Amortissement des immobilisations corporelles	37 480	22 987
Amortissement des actifs incorporels	79 887	90 784
	8 619 574	8 499 811
Frais d'administration		
Traitements et avantages sociaux	15 899 759	15 001 246
Frais d'administration facturés par le gouvernement du Québec	825 409	1 457 344
Transport et communications	714 322	552 341
Placements médias	11 363	17 262
Poste et messageries	294 200	180 401
Services professionnels et auxiliaires	3 623 059	2 374 319
Entretien et réparations	920 097	1 313 489
Fournitures et approvisionnement	1 156 084	1 690 860
Loyers	1 060 727	863 383
Amortissement des immobilisations corporelles	1 306 023	1 146 104
Amortissement des actifs incorporels	123 127	180 066
Frais financiers	1 236 333	676 541
Autres	1 072 346	969 212
	28 242 849	26 422 568
	36 862 423 $	34 922 379 $

6. CRÉANCES

	2008	2007
Comptes clients (note 21)	146 069 795 $	114 360 588 $
Gouvernement du Québec	259 649	896 315
Portion court terme des créances à long terme (note 8)	2 401 584	2 401 584
Portion court terme de l'effet à recevoir du gouvernement du Québec (note 9)	4 614 225	5 116 063
Autres	309 245	392 284
	153 654 498 $	123 166 834 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

7. STOCKS

	2008	2007
Biens destinés à la vente		
Fournitures et ameublement	1 441 353 $	1 534 120 $
Publications	2 364 728	2 944 289
Produits de publication en cours	477 133	250 340
	4 283 214	4 728 749
Biens destinés à la réalisation de services		
Matières premières de reprographie	122 425	163 693
Valeurs postales	2 411 466	2 040 142
Téléphonie	480 273	169 044
Stocks informatiques	223 024	770 760
	3 237 188	3 143 639
	7 520 402 $	7 872 388 $

8. CRÉANCES À LONG TERME

Créances à long terme concernant la distribution du logiciel Oracle, encaissables en versements annuels de 1 200 792 $ sans intérêt et échéant le 1er mai 2010.

	2008	2007
Créances	4 803 168 $	6 003 960 $
Portion court terme incluse au poste « Créances » (note 6)	2 401 584	2 401 584
	2 401 584 $	3 602 376 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

9. EFFET À RECEVOIR DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

L'effet à recevoir du gouvernement du Québec ne porte pas intérêt et viendra à échéance en mars 2014. Il représente les sommes devant être transférées au Centre, relativement aux banques de congés de maladie ainsi qu'aux banques de vacances, qui étaient gagnées par les employés avant leur transfert. L'effet à recevoir du 31 mars 2008 inclut une somme de 2 607 863 $ concernant les transferts de l'exercice qui a été comptabilisée sur la base d'un estimé calculé par le gouvernement du Québec.

	2008	2007
Effet à recevoir	14 072 376 $	16 580 576 $
Effet à recevoir à court terme inclus au poste « Créances » (note 6)	4 614 225	5 116 063
Effet à recevoir à long terme	9 458 151 $	11 464 513 $

Les encaissements de l'effet à recevoir du gouvernement du Québec s'établissent comme suit :

2009	4 614 225 $
2010	3 655 044
2011	3 354 319
2012	2 047 308
2013	379 179
2014	22 301
	14 072 376 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2008			2007
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Équipement spécialisé	8 946 377 $	5 064 462 $	3 881 915 $	3 008 796 $
Infrastructure de radiocommunication	3 888 105	1 230 985	2 657 120	5 374 275
Équipement informatique[1]	51 512 449	40 806 345	10 706 104	17 327 319
Mobilier et équipement de bureautique	2 734 232	1 561 112	1 173 120	686 625
Matériel roulant	951 844	711 115	240 729	339 439
Améliorations locatives	12 072 159	5 389 517	6 682 642	1 823 594
Projet RENIR en cours[2]	97 983 493	–	97 983 493	89 545 323
	178 088 659	54 763 536	123 325 123	118 105 371
Équipement informatique loué en vertu d'un contrat de location-acquisition	–	–	–	3 341 474
	178 088 659 $	54 763 536 $	123 325 123 $	121 446 845 $

Les frais financiers capitalisés concernant les immobilisations corporelles au cours de l'exercice totalisent un montant de 4 009 875 $ (2007 : 2 986 772 $).

[1] Le Centre est copropriétaire d'un équipement informatique d'une valeur totale de 5 468 745 $ avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. La quote-part du Centre représente 40 % et celle de l'Agence 60 %. Les frais d'exploitation afférents à cette immobilisation sont actuellement assumés entièrement par le ministère de la Santé et des Services sociaux mais seront partagés, selon les quotes-parts respectives, lorsque la portion du Centre sera opérationnelle.

[2] Les investissements sont composés principalement d'infrastructures de terminaux et de réseaux de radiocommunication relatifs au projet RENIR (Réseau national intégré de radiocommunication), lesquels seront amortis lorsque le projet sera quasi achevé.

11. ACTIFS INCORPORELS

	2008			2007
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Systèmes informatiques et logiciels	33 692 172 $	29 361 073 $	4 331 099 $	6 983 740 $
SAGIR-SGR1	142 001 345	8 061 821	133 939 524	132 097 028
Systèmes informatiques en cours de développement[1]				
Projet SAGIR	24 555 628	–	24 555 628	18 864 335
Autres systèmes informatiques	1 880 988	–	1 880 988	698 738
	202 130 133 $	37 422 894 $	164 707 239 $	158 643 841 $

Les frais financiers capitalisés concernant les actifs incorporels au cours de l'exercice totalisent un montant de 1 430 000 $ (2007 : 929 687 $).

[1] Les investissements relatifs au projet « SAGIR » (Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources) et aux autres systèmes informatiques seront amortis lorsque les projets seront quasi achevés.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

12. EMPRUNTS TEMPORAIRES

Le gouvernement du Québec a autorisé, par décret, le Centre à emprunter jusqu'à concurrence d'un montant de 450 millions de dollars auprès du Fonds de financement ou d'une institution financière, et ce, jusqu'au 31 mars 2009.

À la date du bilan, le Centre dispose de facilités de crédit auprès du Fonds de financement jusqu'à un maximum de 430 millions de dollars portant intérêt au taux moyen des acceptations bancaires de 30 jours plus 0,3 %. Le taux au 31 mars 2008 est de 3,91 % (2007 : 4,65 %). De plus, le Centre dispose d'une marge de crédit bancaire de 20 millions de dollars non utilisée au 31 mars 2008 auprès d'une institution financière portant intérêt au taux de base. Ces emprunts sont garantis par le gouvernement du Québec.

13. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2008	2007
Fournisseurs et frais courus	68 727 142 $	55 818 167 $
Gouvernement du Québec	–	1 477 147
Traitements et avantages sociaux à payer	2 560 904	3 128 045
Vacances à payer (note 16)	9 186 726	8 293 472
Portion court terme des charges à payer long terme (note 15)	3 600 792	2 150 792
Autres	1 536 329	838 905
	85 611 893 $	71 706 528 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

14. DETTE À LONG TERME

	2008	2007
Dû au gouvernement du Québec		
Sans intérêt et sans modalité de remboursement	20 229 859 $	20 229 859 $
Sans intérêt, remboursable au rythme de la charge annuelle d'amortissement sur les actifs transférés	792 298	977 080
Dû à la Société immobilière du Québec portant intérêt à des taux variant de 4,48 % à 4,70 % remboursables par versements mensuels variant de 673 $ à 27 740 $ et venant à échéance entre le 31 août 2009 et le 28 février 2023.	5 338 578	–
	26 360 735	21 206 939
Versements exigibles à court terme	837 396	184 782
	25 523 339 $	21 022 157 $

Les versements en capital des cinq prochains exercices et des exercices subséquents sur le dû de 792 298 $ au gouvernement du Québec et sur le dû de 5 338 578 $ à la Société immobilière du Québec s'établissent comme suit :

2009	837 396 $
2010	570 459
2011	583 927
2012	559 046
2013	433 956
2014 et suivantes	3 146 092
	6 130 876 $

15. CHARGES À PAYER LONG TERME

	2008	2007
Charges à payer concernant la distribution de produits Oracle		
Versements annuels égaux de 1 200 792 $ sans intérêt se terminant le 1er mai 2010	3 602 376 $	4 803 168 $
Versements annuels variant de 950 000 $ à 2 300 000 $ sans intérêt se terminant le 1er juin 2010	6 600 000	6 600 000
	10 202 376	11 403 168
Versements exigibles à court terme (note 13)	3 600 792	2 150 792
	6 601 584 $	9 252 376 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

16. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2008[1]	
	Congés de maladie	**Vacances**
Solde au début	19 003 332 $	8 293 472 $
Charge de l'exercice	2 541 185	6 083 770
Prestations versées au cours de l'exercice	(2 929 246)	(5 999 871)
Transferts[2]	1 798 508	809 355
Solde à la fin	20 413 779 $	9 186 726 $

(1) La charge et les prestations versées au cours de l'exercice relativement aux provisions pour congés de maladie et vacances concernant l'exercice terminé le 31 mars 2007 ne sont pas présentées distinctement étant donné l'absence d'information adéquate disponible au cours de cette période.

(2) Les transferts concernant les provisions pour congés de maladie et vacances proviennent principalement du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). Cette opération est justifiée par les transferts massifs d'employés vers le Centre, provenant de différents ministères et organismes pour lesquels les provisions étaient comptabilisées au SCT. Un compte à recevoir équivalent à ce dernier a également été comptabilisé en contrepartie et est encaissable au cours des six prochains exercices.

17. APPORT DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2008	**2007**
Solde au début	43 351 179 $	49 756 134 $
Virement au 31 mars pour éliminer le déficit cumulé	(10 000 000)	(6 404 955)
Solde à la fin	33 351 179 $	43 351 179 $

Le Centre est autorisé à utiliser une partie de l'apport du gouvernement du Québec afin d'éliminer le déficit cumulé jusqu'à concurrence de 10,0 M$ pour l'exercice 2007-2008 (2006-2007 : 14,8 M$). L'apport initial était constitué des surplus accumulés par le Fonds des services gouvernementaux et le Fonds de l'information gouvernementale au 5 décembre 2005.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

18. ENGAGEMENTS

Projet RENIR

Afin de mener à terme ce projet, le Centre s'est engagé contractuellement auprès de différents fournisseurs tant pour des contrats de service pour la conception, la réalisation et l'implantation de ce projet que pour des acquisitions d'équipements nécessaires à son déploiement, et ce, pour un montant de 10 012 012 $ qui se répartit comme suit :

2009	9 241 855 $
2010	279 395
2011	218 530
2012	272 232
	10 012 012 $

Contrats de location

Le Centre est engagé en vertu de différents contrats de location relativement à du matériel roulant, des photocopieurs et des sites de télécommunication pour des paiements minimums de 1 722 434 $ qui se répartissent comme suit :

2009	822 650 $
2010	451 217
2011	194 876
2012	177 523
2013	76 168
	1 722 434 $

Autres

Le Centre a également contracté d'autres engagements concernant des services d'entretien, d'acquisitions de stocks et d'immobilisations pour un montant total de 32 762 747 $ qui se répartit comme suit :

2009	12 627 340 $
2010	10 520 830
2011	9 593 070
2012	21 507
	32 762 747 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

19. FLUX DE TRÉSORERIE

Les intérêts versés par le Centre au cours de l'exercice s'élèvent à 316 862 $ (2007 : 677 989 $).

De plus, un montant de 5 515 396 $ a été investi pour des immobilisations corporelles au cours de l'exercice en contrepartie de la prise en charge d'une dette à long terme d'un montant équivalent (2007 : 3 341 474 $).

Enfin, au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles et des actifs incorporels ont été acquis à des coûts respectifs de 20 571 774 $ et 16 169 530 $ (2007 : 29 898 125 $ et 12 471 102 $), dont des montants respectifs de 1 918 342 $ et 2 375 499 $ sont inclus dans les fournisseurs et frais courus au 31 mars 2008 (2007 : 4 520 786 $ et 1 748 158 $).

VARIATION DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE LIÉS À L'EXPLOITATION

	2008	2007
Créances	(30 989 502) $	(19 025 711) $
Stocks	351 986	(203 576)
Frais payés d'avance	3 395 130	1 694 572
Créances à long terme	1 200 792	(6 003 960)
Effet à recevoir du gouvernement du Québec	2 508 200	5 066 796
Frais reportés	3 831 792	(7 881 810)
Charges à payer et frais courus	14 430 468	16 242 099
Produits perçus d'avance	(1 440 190)	2 009 023
Charges à payer long terme	(1 200 792)	11 403 168
Provision pour congés de maladie	1 410 447	3 765 674
	(6 501 669) $	7 066 275 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

20. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régime de retraite

Les membres du personnel du Centre participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2008, le taux de cotisation du Centre pour le RREGOP a augmenté de 7,06 % à 8,19 % de la masse salariale cotisable et celui du RRPE de 7,78 % à 10,54 %. Le taux de cotisation du RRF est demeuré à 7,25 %.

Les cotisations du Centre imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 3 602 480 $ (2007 : 3 106 578 $). Les obligations du Centre envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

21. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, le Centre est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Centre n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers. La majorité des produits du Centre est générée par des opérations avec des entités incluses dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec.

22. INSTRUMENTS FINANCIERS

Juste valeur

La valeur comptable des instruments financiers à court terme représente une estimation raisonnable de leur juste valeur, en raison de leur échéance rapprochée.

La juste valeur des créances à long terme est estimée à 4 655 756 $ (2007 : 5 637 728 $) et celle des charges à payer à long terme est estimée à 9 774 439 $ (2007 : 10 428 354 $) en fonction de leurs valeurs actualisées à un taux d'intérêt de 3,91 % (2007 : 4,65 %).

La juste valeur de l'effet à recevoir du gouvernement du Québec ne peut être évaluée compte tenu de l'absence de marché pour ce type d'actif.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

22. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

La juste valeur des sommes dues au gouvernement du Québec est considérée équivalente à sa valeur comptable, compte tenu de l'absence de modalité de remboursement pour l'une des sommes à payer et de l'absence de marché pour l'autre.

La juste valeur du dû à la Société immobilière du Québec est estimée à 5 417 123 $ en fonction de sa valeur actualisée à un taux d'intérêt de 4,28 %.

Gestion des risques liés aux instruments financiers

La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.

Risque de crédit

L'exposition au risque de crédit du Centre correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs ne se concentre pas dans un seul secteur d'activité. Le Centre procède à une évaluation continue de ces actifs et comptabilise une provision pour pertes au moment où les comptes sont jugés irrécouvrables.

La direction estime que le Centre n'est pas exposé à un risque de crédit important, compte tenu que la trésorerie et les équivalents de trésorerie sont placés dans de grandes institutions financières et aussi par le fait que le Centre transige avec un nombre important de clients.

Risque de taux d'intérêt

La volatilité des taux d'intérêt se répercute sur la juste valeur des actifs et passifs financiers (risque de marché lié aux taux d'intérêt).

La dette à long terme auprès de la Société immobilière du Québec porte intérêt à taux fixe. Étant donné que le Centre prévoit le remboursement complet de l'emprunt à l'échéance, les risques auxquels le Centre est exposé relativement à la dette à long terme sont minimes.

23. PRIVATISATION DE CERTAINS SECTEURS DU CENTRE

Lors du Discours sur le budget 2007-2008 du gouvernement du Québec prononcé le 24 mai 2007, il a été question de la privatisation de cinq services gouvernementaux dont trois relèvent du Centre. Il s'agit du Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR), de Fournitures et ameublement du Québec (FAQ) et du service de la Reprographie gouvernementale. Au 31 mars 2008, les analyses concernant la privatisation du RENIR étaient toujours en cours. Les activités de vente de logiciels de la FAQ ont été abandonnées et le reste de ses activités le seront au cours du prochain exercice. Finalement, une partie des services de la Reprographie gouvernementale est maintenant réalisée par le secteur privé.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2008

24. ACTIVITÉS ABANDONNÉES

Les activités de vente de logiciels de la FAQ ont été abandonnées au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 2008. Puisque les informations financières s'y rattachant peuvent être clairement distinguées, les produits et les charges liés à ces activités ont été reclassés des opérations courantes au bénéfice découlant des activités abandonnées. Ces informations se détaillent comme suit :

	2008	2007
PRODUITS	21 912 646 $	23 967 396 $
COÛT DES VENTES	21 490 504	23 393 074
BÉNÉFICE BRUT	422 142	574 322
Autres produits	10 255	11 501
	432 397	585 823
CHARGES D'EXPLOITATION		
Frais de vente	251 448	109 002
Frais d'administration[1]	12 013	69 468
	263 461	178 470
BÉNÉFICE DÉCOULANT DES ACTIVITÉS ABANDONNÉES	168 936 $	407 353 $

[1] Aucun coût de gouverne n'a été imputé aux activités abandonnées.

25. ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN

Le 22 novembre 2007, une entente de principe sur la prise en charge définitive des services en technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) par le Centre le 1er avril 2008 a été conclue. Les résultats de ces activités seront donc imputés aux états financiers du Centre au cours du prochain exercice. De plus, des immobilisations ayant une valeur nette évaluée à 18,6 M$ seront acquises du MESS par le Centre le 1er avril 2008.

26. ÉVENTUALITÉS

Le Centre fait l'objet d'une poursuite et est mis en cause dans une autre. À la date de préparation des états financiers, le Centre n'était pas en mesure d'évaluer l'issue de ces poursuites ni les impacts financiers pouvant en découler, le cas échéant.

27. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2007 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2008.

28. RÉSULTATS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS

	31 mars 2008								
	Ressources informationnelles	Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources	Ressources financières	Acquisitions	Services en ressources matérielles et documentaires	Moyens de communication et publications gouvernementales	Ressources humaines	Transactions intersectorielles	Total
PRODUITS	178 931 343 $	50 638 743 $	832 796 $	14 136 668 $	57 752 308 $	56 594 472 $	13 184 098 $	(13 088 135) $	358 982 293 $
COÛT DES VENTES	171 089 300	47 383 365	1 297 182	14 922 322	50 627 151	50 232 254	11 839 964	(13 088 135)	334 303 403
BÉNÉFICE BRUT	7 842 043	3 255 378	(464 386)	(785 654)	7 125 157	6 362 218	1 344 134	–	24 678 890
Autres produits	–	–	–	2 300	175 290	–	–	–	177 590
	7 842 043	3 255 378	(464 386)	(783 354)	7 300 447	6 362 218	1 344 134	–	24 856 480
CHARGES D'EXPLOITATION									
Frais de vente	2 168 519	–	–	434 365	3 038 350	2 978 340	–	–	8 619 574
Frais d'administration	14 912 526	2 923 490	171 725	1 564 449	3 839 696	3 202 373	1 628 590	–	28 242 849
	17 081 045	2 923 490	171 725	1 998 814	6 878 046	6 180 713	1 628 590	–	36 862 423
	(9 239 002)	331 888	(636 111)	(2 782 168)	422 401	181 505	(284 456)	–	(12 005 943)
Gains sur dispositions d'immobilisations corporelles	27 725	–	–	–	12 200	–	–	–	39 925
Pertes sur dispositions d'immobilisations corporelles	(375 092)	–	–	–	(51 541)	–	–	–	(426 633)
Pertes sur dispositions d'actifs incorporels	(455 776)	–	–	–	–	–	–	–	(455 776)
(Perte nette) Bénéfice net avant activités abandonnées	(10 042 145)	331 888	(636 111)	(2 782 168)	383 060	181 505	(284 456)	–	(12 848 427)
Activités abandonnées (note 24)	–	–	–	–	168 936	–	–	–	168 936
(Perte nette) Bénéfice net	(10 042 145) $	331 888 $	(636 111) $	(2 782 168) $	551 996 $	181 505 $	(284 456) $	– $	(12 679 491) $

Les coûts de gouverne du Centre sont attribués à l'ensemble des secteurs d'activités. Ces charges ne sont cependant imputées aux activités qu'à compter de leur deuxième exercice complet. De plus, aucun coût de gouverne n'a été imputé aux activités abandonnées.

28. RÉSULTATS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS (SUITE)

	31 mars 2007								
	Ressources informationnelles	Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources	Ressources financières	Acquisitions	Services en ressources matérielles et documentaires	Moyens de communication et publications gouvernementales	Ressources humaines	Transactions intersectorielles	Total
PRODUITS	160 826 086 $	43 807 522 $	125 445 $	22 842 920 $	58 626 802 $	49 036 945 $	7 442 992 $	(10 286 996) $	332 421 716 $
COÛT DES VENTES	147 020 244	39 897 692	289 615	23 305 793	51 739 753	43 369 290	7 206 834	(10 286 996)	302 542 225
BÉNÉFICE BRUT	13 805 842	3 909 830	(164 170)	(462 873)	6 887 049	5 667 655	236 158	–	29 879 491
Autres produits	465	56	–	1 000	328 795	–	–	–	330 316
	13 806 307	3 909 886	(164 170)	(461 873)	7 215 844	5 667 655	236 158	–	30 209 807
CHARGES D'EXPLOITATION									
Frais de vente	2 176 956	–	–	456 705	2 992 754	2 873 396	–	–	8 499 811
Frais d'administration	15 880 281	1 173 132	4 955	486 235	4 787 963	3 776 834	313 168	–	26 422 568
	18 057 237	1 173 132	4 955	942 940	7 780 717	6 650 230	313 168	–	34 922 379
	(4 250 930)	2 736 754	(169 125)	(1 404 813)	(564 873)	(982 575)	(77 010)	–	(4 712 572)
Gains sur dispositions d'immobilisations corporelles	–	–	–	–	25 595	–	–	–	25 595
Pertes sur dispositions d'immobilisations corporelles	(91 992)	–	–	–	(11 100)	–	–	–	(103 092)
Pertes sur dispositions d'actifs incorporels	(2 028 494)	–	–	–	–	–	–	–	(2 028 494)
(Perte nette) Bénéfice net avant activités abandonnées	(6 371 416)	2 736 754	(169 125)	(1 404 813)	(550 378)	(982 575)	(77 010)	–	(6 818 563)
Activités abandonnées (note 24)	–	–	–	–	407 353	–	–	–	407 353
(Perte nette) Bénéfice net	(6 371 416) $	2 736 754 $	(169 125) $	(1 404 813) $	(143 025) $	(982 575) $	(77 010) $	– $	(6 411 210) $

Les coûts de gouverne du Centre sont attribués à l'ensemble des secteurs d'activités. Ces charges ne sont cependant imputées aux activités qu'à compter de leur deuxième exercice complet. De plus, aucun coût de gouverne n'a été imputé aux activités abandonnées.

7 AUTRES EXIGENCES

Accès à l'égalité en emploi

Le Centre a contribué à augmenter la présence des membres des groupes visés pour l'accès à l'égalité au sein de son effectif. Il a notamment atteint les objectifs gouvernementaux dans le cadre de l'embauche des nouveaux employés réguliers provenant des groupes cibles (annexe 3). À cet égard, le Centre a recruté 55 personnes dont plus de 25 % proviennent des groupes cibles, soit 14 personnes. L'embauche de membres de ces groupes cibles doit être considérée en priorité lors du recrutement.

Allégement réglementaire et administratif

Le Centre délègue un représentant aux activités du groupe de répondants ministériels en allégements législatifs, réglementaires et administratifs. Ce groupe se préoccupe de la mise en œuvre de la politique et du plan d'action du gouvernement du Québec en matière d'allégement législatif, réglementaire et administratif intitulé « Simplifier la vie des entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse ».

Emploi et qualité de la langue française

Le Centre poursuit les démarches entreprises au cours des exercices précédents concernant l'élaboration d'un programme de francisation. Le Centre est en attente des résultats de l'évaluation de l'Office québécois de la langue française.

Éthique et déontologie

Les employés du Centre sont visés par la Loi sur la fonction publique. Cette loi ainsi que le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique (R.R.Q., c. F-3.1.1, r. 0.3) édictent les normes d'éthique et de déontologie qui leur sont applicables.

Le Centre se préoccupe particulièrement du respect de ces normes. Les gestionnaires du Centre ont participé à une formation en éthique préparée par l'École nationale d'administration publique en mai 2007. Un volet concernant l'éthique est inclus dans les formations données aux employés du Centre, notamment lors de l'accueil de nouveaux employés et de la formation des techniciens en rémunération.

Le répondant en éthique a répondu aux questions d'ordre éthique soulevées par les gestionnaires, mais, comme pour l'année dernière, aucun cas problématique ne lui a été rapporté.

Le code d'éthique et de déontologie applicable aux membres du conseil d'administration du Centre a été adopté le 7 avril 2006 (annexe 4).

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le Centre a traité 26 demandes d'accès en 2007-2008.

Tableau 5

Demandes d'accès en 2007-2008

Statut des demandes d'accès	Nombre
Demandes acceptées totalement	14
Demandes acceptées partiellement	5
Demandes acceptées partiellement et référées à un autre organisme public	2
Demande refusée	1
Demandes référées à un autre organisme public	4
Nombre total de demandes reçues	**26**

Les demandeurs se répartissent comme suit : huit entreprises, sept citoyens, quatre syndicats, quatre journalistes, deux élus et un organisme public. Sur les 26 demandes reçues, 24 demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours ou moins et deux demandes font l'objet d'une révision devant la Commission d'accès à l'information.

Développement durable

En 2007-2008, le Centre a mis en ligne une solution électronique, *Mon espace*, qui permet aux employés de consulter leur dossier personnel ainsi que leurs bulletins de paie. Il s'agit d'une solution écoresponsable au regard des coûts d'impression et de distribution des enveloppes de paie, qui représentent annuellement près de 1,6 million de dollars pour l'ensemble de la fonction publique. Au 31 mars 2008, la solution était accessible à plus de 5 000 employes.

En matière d'acquisitions écoresponsables, les pouvoirs du Centre consistent surtout à proposer et à encourager ses clients à privilégier les produits et services écoresponsables qu'il offre. Le Centre peut demander à ses fournisseurs de proposer des produits et services écoresponsables, mais la définition des besoins et les décisions finales d'achat relèvent des ministères et organismes.

Le Centre a entrepris des activités de formation et de sensibilisation auprès de son personnel, des gestionnaires des ressources matérielles des ministères et organismes et de certains fournisseurs. Le Centre a notamment poursuivi la formation de son nouveau personnel en matière de développement durable et à sa politique d'acquisitions écoresponsables. Plus d'une dizaine de nouveaux employés ont été sensibilisés à ses actions en développement durable. De plus, il a informé sa clientèle, par le Forum des gestionnaires en ressources matérielles, des nouveaux outils disponibles sur le portail d'approvisionnement et des changements à sa politique interne.

Le Centre dispose cependant d'une marge de manœuvre restreinte en vue d'établir des critères écoresponsables pour les choix des produits et leur utilisation systématique dans le processus d'acquisition, en raison des lois et règlements en vigueur au 31 mars 2008. En effet, ceux-ci limitent la prise en compte de certaines considérations liées au développement durable, puisque les seuls critères prévus par la réglementation en ce moment sont le prix et la qualité.

Par ailleurs, le Centre a cherché à améliorer les outils d'information de gestion relativement aux produits possédant des caractéristiques environnementales et à assurer la diffusion de cette information aux ministères et organismes, afin de les guider dans leur processus d'acquisition. Il a poursuivi ses actions en acquisitions écoresponsables : il a révisé sa politique interne d'acquisitions et joint à celle-ci un aide-mémoire visant à aider les conseillers en approvisionnement. De plus, une liste de contrôle permettant de prendre en considération des critères de sélection écoresponsables (emballages, efficacité énergétique, réutilisation, valorisation, etc.) a été élaborée.

De plus, il a mis en ligne sur le portail d'approvisionnement, destiné à la communauté des acheteurs publics du Québec, l'étude sur les écoétiquettes ainsi que la synthèse des spécifications de plus de 40 catégories de véhicules qu'il achète. En plus d'évaluer le coût d'essence sur la durée de vie du véhicule, cette synthèse présente aussi un indice de pollution émise par chaque catégorie de véhicules. Enfin, le passage à la facturation électronique dans le cadre du regroupement d'achats « Gestionnaire de cartes de crédit (essence) » représente une économie en frais de gestion et d'utilisation d'enveloppes et de feuilles de papier.

Résultats relatifs à la déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens prévoit la possibilité de déposer un commentaire ou une plainte auprès de l'unité administrative qui a rendu les services. Si la réponse obtenue ne satisfait pas pleinement le citoyen, une plainte peut être formulée par téléphone, télécopieur ou courriel.

Le délai prévu pour l'envoi d'un accusé de réception pour une plainte ou un commentaire transmis par la poste, par télécopieur ou par courrier électronique est de cinq jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception. Le délai prévu pour le traitement d'une plainte est de 20 jours ouvrables ou moins, suivant sa réception.

En 2007-2008, deux plaintes ont été transmises au Centre. Les deux plaintes ont reçu un accusé de réception le même jour. La première plainte a été traitée en treize jours et la seconde en quatre jours.

SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec effectue annuellement des vérifications d'optimisation des ressources qui visent les ministères et organismes du gouvernement. Certaines de ces recommandations concernent le Centre.

Main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles : besoin, disponibilité et affectation (rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2005-2006, tome II, chapitre 4)

Recommandations	Actions réalisées
Établir les services à offrir en tenant compte notamment de la répartition du travail afférent aux ressources informationnelles.	Le Secrétariat du Conseil du trésor a déposé au Conseil du trésor, en novembre 2007, l'étude sur la planification de la main-d'œuvre dans le secteur des ressources informationnelles. Pour faire suite à la décision du Conseil, le Centre a collaboré à l'élaboration d'un plan d'action, conjointement avec le Secrétariat du Conseil du trésor et le ministère des Services gouvernementaux.
Se pourvoir d'un plan de main-d'œuvre lié aux ressources informationnelles, qui comporte : • la description du besoin de main-d'œuvre nécessaire aux fins des projets à l'étude ou autorisés ainsi que des activités récurrentes ; • les écarts observés entre le besoin de main-d'œuvre et sa disponibilité, l'analyse de la situation et la description de l'option que l'on veut retenir ; • la stratégie qui s'impose pour mettre en œuvre l'option retenue ; • les décisions prises au regard de la planification de la main-d'œuvre et les motifs à la base de chacune d'elles.	Le 22 novembre 2007, le gouvernement approuvait le regroupement des ressources et des infrastructures en technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et du Centre. Bien que les effectifs visés par ce transfert ont été placés sous la responsabilité du Centre, du 22 novembre 2007 au 31 mars 2008, les services en matière de ressources humaines étaient assurés par le MESS. Plusieurs travaux ont été réalisés en 2007-2008, dont un portrait de la vulnérabilité du secteur des technologies de l'information transférées du MESS. Ce portrait doit être complété par l'adoption de mesures qui seront mises en œuvre au cours des prochains exercices.

Élaborer des plans d'affectation de la main-d'œuvre associée à ses projets et à ses activités récurrentes dans le domaine des technologies de l'information qui comprennent :

- la description des écarts entre la main-d'œuvre requise et celle prévue dans le plan de main-d'œuvre lié aux ressources informationnelles ;
- les décisions prises au regard de l'affectation de la main-d'œuvre et les motifs à la base de chacune d'elles.

Mettre à jour ses plans d'affectation en temps opportun, notamment à la suite de décisions ou d'événements significatifs.

Compte tenu des changements importants liés au regroupement des technologies de l'information, tant au niveau de la structure organisationnelle que de la composition de la main-d'œuvre, il a été convenu de réaliser une première analyse quantitative des effectifs au cours de l'exercice 2008-2009.

Prestation de services du gouvernement en ligne (rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2004-2005, tome II, chapitre 3)

Recommandation	Actions réalisées
Voir à ce que les composantes communes ou partagées soient rendues disponibles en fonction des besoins des ministères et organismes.	Les composantes communes ou partagées sont des processus, de l'information, des applications ou des infrastructures qui permettent de produire plusieurs services ou grappes de services. Par exemple, la prestation électronique de services des ministères est soutenue par une infrastructure commune de traitement informatique hautement sécurisée. Les composantes communes initialement développées ont été utilisées pour le Portail gouvernemental des services aux entreprises, pour l'identifiant gouvernemental (clicSÉQUR) et pour le Service québécois de changement d'adresse, de manière à répondre aux besoins des ministères et organismes. À la suite du repositionnement de son offre de services en matière de technologies de l'information, le Centre propose maintenant des solutions d'affaires complètes. Les composantes communes ou partagées seront donc, selon les besoins, intégrées aux systèmes développés pour les ministères et organismes.

Gestion des biens liés à la criminalité (rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2003-2004, tome II, chapitre 4)

L'ensemble des mesures faisant suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec ont été appliquées.

Gestion de la sécurité informatique (rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2003-2004, tome I, chapitre 4)

Recommandations	Actions réalisées
Veiller à ce qu'un cadre de gestion de la sécurité concernant le Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise (RETEM) soit officialisé et, pour ce faire, consulter les ministères et les organismes visés.	Un cadre de gestion global (incluant la sécurité) a été élaboré pour le réseau qui remplacera le RETEM et le Réseau de télécommunication sociosanitaire (RTSS) dès 2009. De plus, les principaux ministères et organismes ont été consultés pendant le processus de rédaction de l'appel d'offres.
S'assurer que le RETEM bénéficie d'un dispositif de sécurité approprié et que les moyens déployés font périodiquement l'objet d'une évaluation rigoureuse et indépendante.	Le contrat du RETEM vient à échéance en décembre 2008 et le nouveau contrat débute en janvier 2009. Le Centre a rédigé les documents d'appel d'offres de façon à s'assurer que le prochain contrat bénéficie d'un dispositif de sécurité approprié et que les moyens déployés font périodiquement l'objet d'une évaluation rigoureuse et indépendante. De plus, un audit annuel de sécurité et des vérifications des infrastructures stratégiques et des processus ont été demandés dans l'appel d'offres. Le Centre vérifie quotidiennement les règles de sécurité du RETEM. De plus, des rencontres ont eu lieu avec le fournisseur du RETEM pour s'assurer que les correctifs de sécurité sont appliqués périodiquement aux infrastructures de sécurité du réseau.
Poursuivre l'élaboration d'une architecture de la sécurité des infrastructures de traitement informatique multiplateformes, mettre au point un processus assurant l'évaluation périodique et indépendante de leur vulnérabilité et compléter la mise en place des mesures de reprise afférentes.	Une architecture générale de la sécurité a été élaborée. Cependant, compte tenu des travaux d'intégration technologique et d'harmonisation des processus amenés par le regroupement des ressources en TI du MESS et du Centre, cette architecture est en cours de révision. Le Centre réalise des tests de vulnérabilité de façon *ad hoc* et met en place les mesures de reprise afférentes.

Parfaire la planification des activités de sécurité informatique relatives aux services communs d'infrastructures vérifiés ; à cet effet, prendre notamment en compte l'ensemble des éléments pertinents et déterminer des indicateurs de performance.	Des actions et engagements récents ont porté sur les activités stratégiques en matière de sécurité au Centre, notamment la nomination d'un responsable de la sécurité de l'information soutenu par une équipe de sécurité de même que la mise en place d'un comité de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels présidé par la présidente-directrice générale. Des travaux sont en cours en vue d'organiser la gestion de la sécurité de l'information au Centre. Cette structure de gouvernance permettra d'implanter des mécanismes formels de planification et de reddition de comptes à l'égard de la sécurité de l'information.

Activités du conseil d'administration

Rôle du conseil d'administration

Le conseil d'administration a pour rôle d'administrer les affaires du Centre. Il exerce notamment les fonctions suivantes :

- approuver les orientations et les politiques du Centre ;
- approuver le plan stratégique ;
- approuver les prévisions budgétaires ;
- approuver les états financiers ;
- adopter le rapport annuel de gestion ;
- adopter les règlements ;
- adopter les normes d'éthique et de déontologie ;
- adopter une politique d'examen et de traitement des plaintes ;
- déterminer les contrats et autres engagements financiers qui doivent être autorisés par le conseil d'administration, la présidente-directrice générale ou un vice-président ;
- constituer tout comité, pourvoir à son fonctionnement et lui déléguer l'exercice des pouvoirs du conseil.

Le conseil d'administration agit par résolution et celles-ci sont exécutoires à partir de son adoption, à moins que le conseil n'en décide autrement.

Rémunération

Les membres du conseil ne sont pas rémunérés. Ils ont cependant droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions dans les cas, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

Fonctionnement

Le Règlement intérieur du Centre prévoit des modalités quant au fonctionnement du conseil d'administration. Un comité de vérification et de gestion des risques et un comité des technologies de l'information, composés de membres du conseil, l'assistent dans ses fonctions.

Nombre de réunions du conseil et participation pour l'exercice 2007-2008

Selon le Règlement intérieur, le conseil d'administration doit tenir au moins six séances par année. Pour l'exercice 2007-2008, le conseil a tenu sept séances. Le taux de participation aux séances du conseil est de près de 76 %.

Comité de vérification et de gestion des risques

La Loi sur le Centre de services partagés du Québec prévoit la constitution d'un comité de vérification et de gestion des risques placé sous l'autorité du conseil d'administration.

Ce comité examine la conformité de la gestion des ressources du Centre aux règles applicables et évalue l'efficience de celui-ci dans l'utilisation de ses ressources. Il exerce également toute autre fonction que peut lui déléguer le conseil d'administration.

La composition du comité de vérification et de gestion des risques au 31 mars 2008 est la suivante : M^me^ Sylvie Barcelo (présidente), M^me^ Susan McKercher et M. Robert Sabourin.

Le comité doit tenir au moins deux réunions par année. Au cours de l'exercice 2007-2008, le comité de vérification et de gestion des risques a tenu cinq séances. Il doit faire rapport de ses activités au conseil d'administration au moins une fois par année.

Comité des technologies de l'information

Le Règlement intérieur prévoit que le Centre peut constituer tout comité et pourvoir à son fonctionnement. Un comité des technologies de l'information a donc été constitué en juin 2006.

Il a pour mandat d'examiner les projets ou dossiers d'envergure en matière de technologies de l'information et formuler les recommandations appropriées au conseil. Il peut aussi être appelé à remplir tout autre mandat que pourrait lui confier le conseil en cette matière.

La composition du comité des technologies de l'information au 31 mars 2008 est la suivante : M. Pierre Roy (président), M^me^ Francine Martel-Vaillancourt et M. Maurice Boisvert.

Au cours de l'exercice 2007-2008, le comité des technologies de l'information a tenu trois séances.

8 ANNEXES

Annexe 1 LÉGISLATION ET RÈGLEMENTS

LÉGISLATION ET RÈGLEMENTS DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Loi constitutive du Centre

Loi sur le Centre de services partagés du Québec (L.R.Q., c. C-8.1.1)

Règlement dont l'application relève du Centre

Règlement sur la Gazette officielle du Québec (R.R.Q., c. C-8.1.1, r.1)

Liste non exhaustive des lois et règlements appliqués par le Centre

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1);

Loi sur l'administration financière (L.R.Q., c. A-6.001);

Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01);

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.R.Q., c. C-1.1);

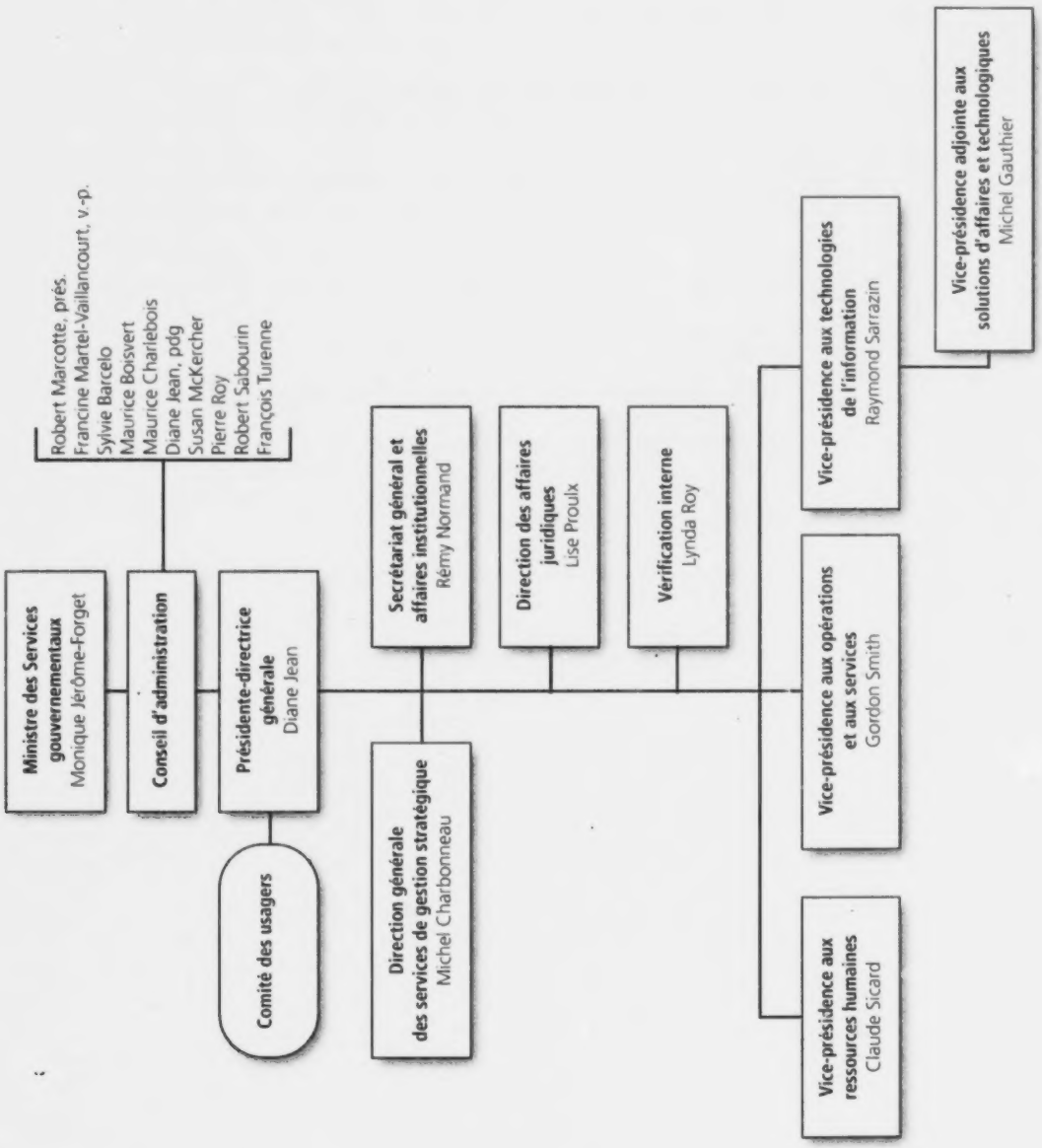
Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1);

Règlement sur les contrats d'approvisionnement, de construction et de services des ministères et organismes publics (R.R.Q., c. A-6.01, r. 0.03);

Règlement sur la disposition des biens meubles excédentaires (R.R.Q., c. A-6.01, r. 0.13).

Annexe 2 ORGANIGRAMME

ORGANIGRAMME DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC AU 31 MARS 2008



Annexe 3 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

1 DONNÉES GLOBALES

1.1 Embauche totale au cours de la période 2007-2008

	Réguliers[1]	Occasionnels[2]	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	55	151	64	24

[1] Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les recrutements.

[2] Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

1.2 Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2008

Effectif total (personnes)	1 125

2 MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

2.1 Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2007-2008[10]

Statuts d'emploi	Embauche totale 2007-2008	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2007-2008					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[1] (%)
Réguliers	55	11	0	0	3	14	25,5
Occasionnels	151	8	0	1	1	10	6,6
Étudiants	64	16	2	0	1	19	29,7
Stagiaires	24	2	0	0	0	2	8,3

[1] Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale 2007-2008 dans le statut d'emploi.

2.2 Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs[11]

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2005-2006	7,1	11,6	12,5	12,5
2006-2007	25,0	11,3	12,5	16,0
2007-2008	25,5	6,6	29,7	8,3

[10] Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

[11] Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

2.3 Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année[12]

Groupes cibles	2005-2006		2006-2007		2007-2008	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	20	2,2	26	2,4	38	3,4
Autochtones	5	0,6	8	0,8	5	0,4
Anglophones	5	0,6	7	0,7	7	0,6
Personnes handicapées	6	0,7	15	1,4	16	1,4

2.4 Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2008

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[11]		Personnel de bureau, techniciens et autres		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	2	2,3	25	4,8	11	2,2	s o	–	0	0,0	38	3,4
Autochtones	0	0,0	3	0,6	1	0,2	s o	–	1	3,3	5	0,4
Anglophones	1	1,1	6	1,2	0	0,0	s o	–	0	0,0	7	0,6
Personnes handicapées	0	0,0	6	1,2	10	2,0	s o	–	0	0,0	16	1,4

[11] Y compris ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

[12] Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

3 FEMMES

3.1 Taux d'embauche des femmes en 2007-2008

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	33	75	21	5	134
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2007-2008	60,0	49,7	32,8	20,8	45,6

3.2 Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2008

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel de bureau, techniciens et autres	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	87	518	490	s o	30	1 125
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	26	208	295	s o	2	531
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	29,9	40,2	60,2	s o	6,7	47,2

[1] Y compris ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

Annexe 4 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE APPLICABLE AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Section I

OBJET

1. Le présent code d'éthique et de déontologie, établi en vertu du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (D. 824-98), s'applique aux membres du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec. Il a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des clientèles dans l'administration du Centre et de responsabiliser les membres du conseil d'administration.

Section II

ÉTHIQUE

2. Les principes d'éthique tiennent compte de la mission du Centre, des valeurs qui sous-tendent son action et de ses principes généraux de gestion.

3. Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

   À cette fin, le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif aux organismes tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins des organismes. Le Centre se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs.

4. Les membres sont nommés pour contribuer à la réalisation de cette mission. Leur contribution doit se faire dans le respect du droit, avec indépendance, loyauté, diligence et efficience. Ils peuvent toutefois exprimer leur dissidence sur toute question étudiée par le conseil d'administration.

   Chaque membre s'engage à promouvoir les valeurs organisationnelles suivantes :

   1° le sens du service;
   2° le respect;
   3° l'esprit d'entreprise;
   4° l'intégrité.

Section III

DÉONTOLOGIE

5. Dans l'accomplissement de ses fonctions, le membre est soumis aux directives du président du conseil d'administration. Il doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales du Centre.

6. Le membre doit être loyal envers ses collègues et faire preuve de courtoisie dans ses rapports avec eux.

7. Le membre doit dissocier de l'exercice de ses fonctions à titre de membre du conseil d'administration, la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires.

8. Le membre doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions sur des questions touchant la mission du Centre.

   Il doit prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane et faire preuve de réserve dans la manifestation de ses opinions politiques.

9. Le membre doit agir avec désintéressement. Il ne doit pas solliciter, accepter ou exiger, dans son intérêt ou celui d'un tiers, ni verser ou s'engager à verser à un tiers, directement ou indirectement, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération.

10. Le membre ne peut s'engager auprès d'un tiers, ni lui accorder une garantie quant à l'issue de son vote ou d'une décision du conseil d'administration.

11. Le membre ne peut confondre les biens du Centre avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit d'un tiers. Il en va de même des services mis à sa disposition par le Centre.

12. Le membre doit respecter le caractère confidentiel des discussions tenues lors des séances du conseil et des renseignements portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

    Il ne doit pas faire usage d'un renseignement confidentiel porté à sa connaissance en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour un tiers.

13. Le membre ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers. Il doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation qui le rendrait inapte à exercer ses fonctions.

    Il est notamment en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment du Centre ou y trouver un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, personnel ou en faveur d'un tiers.

14. Le membre doit déposer auprès du secrétaire du Centre une déclaration écrite, conforme à celle reproduite en annexe, mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec le Centre et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts. Cette déclaration doit être mise à jour annuellement, ainsi que dans les soixante jours de tout changement important.

15. Le président-directeur général ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit son intérêt personnel et celui du Centre. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre membre, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit son intérêt personnel et celui du Centre, doit dénoncer cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit, en outre, se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

16. Au terme de son mandat, le membre ne doit pas tirer un avantage indu de ses fonctions. Il est tenu de respecter la confidentialité des renseignements portés à sa connaissance et de ne donner à quiconque un conseil fondé sur des renseignements non accessibles au public.

Dans l'année qui suit la fin de son mandat, il ne peut agir au nom ou pour le compte d'autrui dans une procédure, une négociation ou une opération à laquelle le Centre est partie.

Section IV

DISPOSITIONS FINALES

17. Le respect du présent code d'éthique et de déontologie fait partie des devoirs et obligations des membres. Le président du conseil d'administration en assure le respect.

18. Le membre est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou un tiers a reçu en violation du présent code d'éthique et de déontologie.

19. Outre le présent code, les membres du conseil d'administration sont également liés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les normes les plus exigeantes s'appliquent.

20. Conformément à l'article 37 de la Loi sur le Centre de services partagés du Québec (2005, c. 7), le présent code doit être publié annuellement par le Centre dans son rapport annuel de gestion.

21. Le présent code entre en vigueur le 7 avril 2006.

ANNEXE AU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Déclaration relative aux conflits d'intérêts (Article 14)

Aux fins de la présente déclaration :

- les entreprises, associations ou organismes peuvent être à but lucratif ou sans but lucratif ;
- l'intérêt peut être financier ou purement moral ;
- un intérêt peut notamment prendre la forme d'actions, de parts, d'options, de créances, de liens de propriété, de droits ou de privilèges découlant d'un emploi antérieur ou même d'une dette dont le déclarant est débiteur.

DÉCLARATION :

Je, _____ , membre du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec, déclare les intérêts suivants :

1. Fonctions que j'exerce ou intérêts que je détiens dans les entreprises, associations ou organismes suivants :

ENTREPRISE, ASSOCIATION OU ORGANISME	DESCRIPTION DE LA FONCTION	NATURE DE L'INTÉRÊT

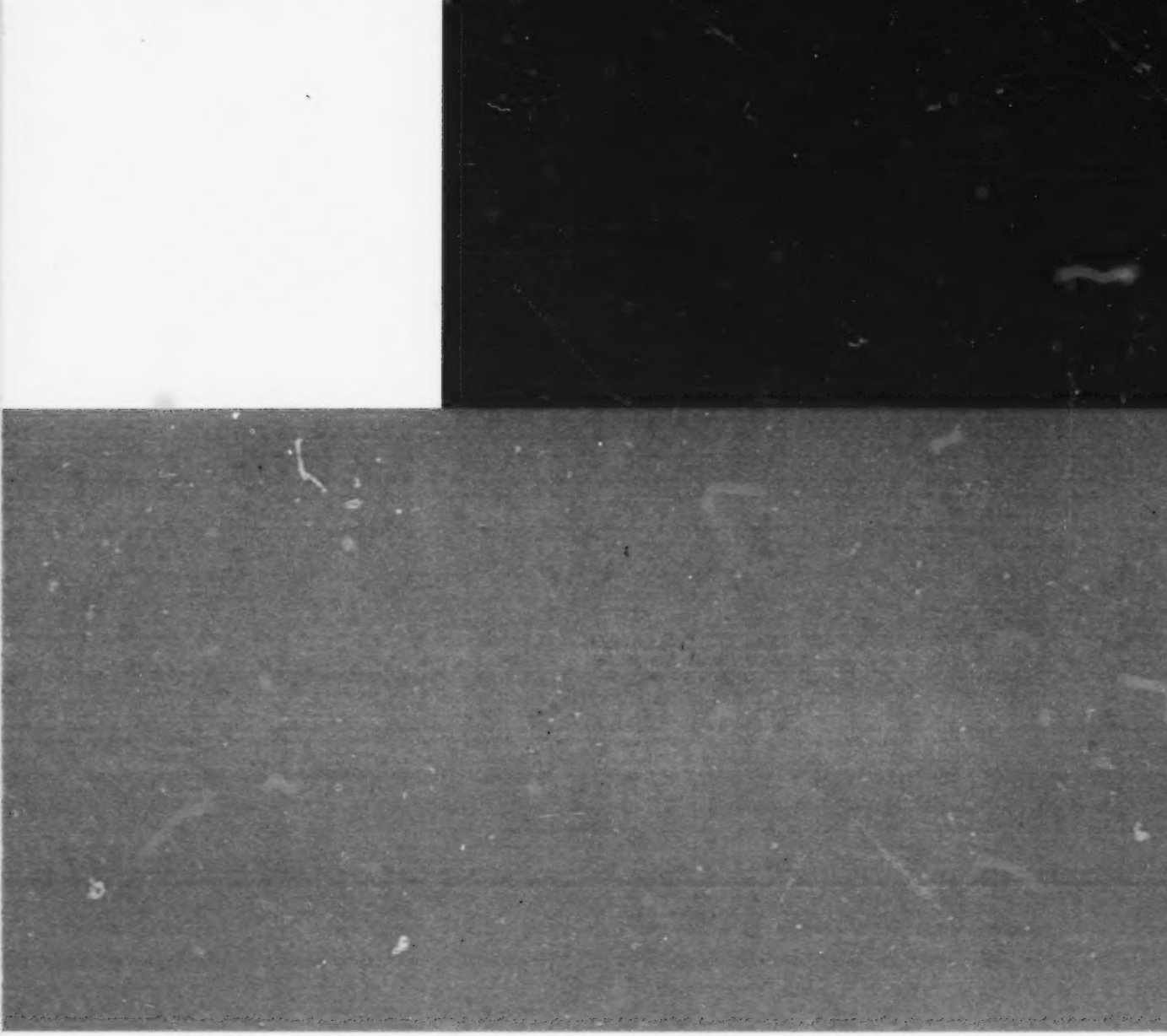
2. Au meilleur de ma connaissance, la liste des entreprises, associations ou organismes à l'égard desquels mon employeur, mon conjoint, mes enfants à charge, ainsi que la personne morale, la société ou autre entreprise dont je suis propriétaire, actionnaire, administrateur ou dirigeant, exerce des fonctions ou détient des intérêts :

ENTREPRISE, ASSOCIATION OU ORGANISME	PERSONNE EXERÇANT LA FONCTION OU DÉTENANT L'INTÉRÊT	DESCRIPTION DE LA FONCTION	NATURE DE L'INTÉRÊT

Je, _____ , membre du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec, déclare n'avoir aucun intérêt direct ou indirect dans une entreprise, association ou organisme.

_____ _____

SIGNATURE DATE



Centre
de services partagés
Québec